



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE DIREITO

CLÁUDIO DE AZEVEDO BARBOSA

**GESTÃO BASEADA EM VIOLÊNCIA: O
PADRÃO REGULATÓRIO DO TST SOBRE O ASSÉDIO
ORGANIZACIONAL NAS RELAÇÕES DE TRABALHO EM CALL
CENTER**

BRASÍLIA
2019

CLÁUDIO DE AZEVEDO BARBOSA

**GESTÃO BASEADA EM VIOLÊNCIA: O PADRÃO
REGULATÓRIO DO TST SOBRE O ASSÉDIO
ORGANIZACIONAL NAS RELAÇÕES DE TRABALHO EM CALL
CENTER**

Trabalho de Conclusão apresentado ao curso de Graduação em Direito da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília – UnB como requisito para a concessão do grau de Bacharel em Direito.

Orientadora: Profa. Dra. Gabriela Neves Delgado.

**BRASÍLIA
2019**

CLÁUDIO DE AZEVEDO BARBOSA

**GESTÃO BASEADA EM VIOLÊNCIA: O PADRÃO
REGULATÓRIO DO TST SOBRE O ASSÉDIO
ORGANIZACIONAL NAS RELAÇÕES DE TRABALHO EM CALL
CENTER**

Trabalho de Conclusão desenvolvido como requisito para a conclusão do curso de graduação em Direito pela Universidade de Brasília.

Aprovado em __ de _____ de 2019

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Gabriela Neves Delgado
Orientadora

Profa. Ma. Valéria Oliveira Dias
Examinadora

Profa. Ma. Milena Pinheiro Martins
Examinadora

Prof. Dr. Frederico Gonçalves Cezar
Examinador

Ao meu pai, Haroldo Mendes Barbosa, e
à minha mãe, Doroteia Silva de
Azevedo, pelo amor, carinho e apoio
incondicionais.

AGRADECIMENTOS

Ao olhar para trás ao fim desta caminhada no curso de graduação percebo que se eu tivesse que listar a quantidade de pessoas as quais eu devo agradecimentos seguramente teria que escrever uma nova monografia. Me limito, assim, a nomear apenas aqueles que mais contribuíram nessa trajetória.

À Deus e Nossa Senhora, por me protegerem diariamente, por me abençoarem com uma família sólida e amorosa, por me darem saúde – sem a qual nada se faz nessa vida, e por saberem sempre o que é melhor para mim.

À minha família por me proporcionar a oportunidade de estudar na Universidade de Brasília. Pelas demonstrações de apoio e confiança incessantes, e pelo acolhimento constante nos meus retornos à minha cidade natal de Salvador;

À Faculdade de Direito da Universidade de Brasília, todo seu corpo docente, direção e administração. Por ser esse ambiente fervilhante de ensino, pesquisa e extensão. Por me proporcionar uma inigualável formação técnica e humana. Por me permitir viver o tripé universitário intensamente;

À minha orientadora, Profa. Gabriela Neves Delgado. Pela orientação exigente e compreensiva no desenvolvimento desta pesquisa. Pela orientação no Programa de Iniciação Científica 2018-2019. Pelas incontáveis palavras de incentivo e oportunidades proporcionadas ao longo da graduação. Pela paixão que a Sra. demonstra diariamente no desenvolvimento das atividades de pesquisa acadêmica e de ensino. Muito obrigado;

À Profa. Milena Pinheiro. Por contribuir enormemente com minha aproximação com a pesquisa no Direito do Trabalho. Pela grata amizade com a qual me brindou nesses últimos semestre de graduação. E é claro, pela ilustre participação na banca de defesa desta monografia;

Às minhas colegas do Programa de Iniciação Científica 2018-2019: Ana Luísa, Nathália Ohofugi, Júlia Machado e Ana Letícia, por compartilharem comigo o início da jornada de pesquisa no Direito do Trabalho. Aos integrantes do Grupo de Pesquisa “Trabalho, Constituição e Cidadania”, pelas profundas discussões que muito contribuíram com meu desenvolvimento acadêmico;

Ao Prof. Juliano Zaiden e ao “Centro de Estudos em Direito Constitucional Comparado”, por terem me proporcionado a oportunidade de dar meus primeiros passos no mundo da pesquisa nos Programas de Iniciação Científica de 2016-2017 e 2017-2018;

Ao Prof. Pedro Felipe Santos por me apresentar um mundo à parte do Direito Constitucional. Pelo uso magistral do método socrático em suas aulas. Por ser uma verdadeira inspiração pessoal e profissional e por me motivar a procurar seguir a carreira acadêmica – sempre com o propósito de oferecer contribuições relevantes para a realidade do Direito no Brasil. Pela inigualável oportunidade de atuar como monitor e aprender ainda mais com muitos alunos e colegas brilhantes;

Ao Prof. Ítalo Fioravanti, pelos ensinamentos firmes, porém gentis, ao longo da graduação. Pela experiência de integrar o “Centro de Estudos Jurisprudência e Constituição”, e pela preocupação constante em pensar a realidade jurídica de nosso país durante esses encontros;

Ao Prof. Tarcísio Vieira, pelos primeiros ensinamentos no largo campo do Direito Público. Pela simpatia inesgotável no trato com os alunos e no ensino de sua disciplina – que muito me marcaram quando fui seu aluno no terceiro semestre. Pela oportunidade de reviver em parte essa grata experiência enquanto monitor;

Ao escritório Machado Gobbo Advogados, na pessoa do Prof. Leandro Gobbo, por me permitir dar os primeiros passos na advocacia atuando como estagiário e pelas experiências inestimáveis proporcionadas durante um ano de atuação. Ao Dr. Eduardo Leite, ser mais do que um chefe de estágio, mas também um amigo e um professor cujos ensinamentos levarei ao longo da vida;

Ao Supremo Tribunal Federal, na pessoa do Dr. Daniel Azevedo, pela experiência de atuar como estagiário no Gabinete do Min. Alexandre de Moraes, onde pude aprender muito sobre o sistema recursal brasileiro. Também e ainda ao Dr. Daniel pelo incentivo, compreensão e apoio para com o desenvolvimento de meus projetos profissionais e acadêmicos;

À Advocatta – Empresa Júnior do curso de Direito/UnB, por me proporcionar a oportunidade ímpar de atuar como Diretor de Gestão de Pessoas. Ao Veredicto – por me proporcionar a experiência transformadora de fazer extensão popular;

Aos amigos que fiz durante essa caminhada da graduação, que certamente continuarão caminhando comigo durante muito tempo: Matheus Rodrigues, Juliana Vieira, Vitória Caruso, Oberdan Costa, Alexandre Barros, entre outros;

Aos meus amigos de infância e adolescência, que mesmo com a distância geográfica entre Salvador e Brasília jamais demonstraram qualquer tipo de distância

emocional: Felipe Ferraz, Rafaela Bahia, Guilherme Leal, Ian Pedro, Leonardo Queiroz, Arthur Pitombo, David Menezes, entre outros;

À minha companheira, Natália Rocha Damasceno, pelo apoio e companheirismo incessantes. Obrigado pelo amor, firmeza e motivação que você me proporciona todos os dias, e especialmente quando eu mais preciso. Sem você esse caminho teria sido bem mais difícil;

Às trabalhadoras e trabalhadores que ajuizaram as ações analisadas nesta pesquisa. Muito mais do um “objeto” de estudo, esses processos foram verdadeiros vetores de transformação pessoal para este pesquisador e, quem sabe um dia, sejam também vetores de transformação real do padrão regulatório do TST. Muito obrigado.

*“Não serei o poeta de um mundo
caduco. Também não cantarei o mundo
futuro. Estou preso à vida e olho meus
companheiros.*

(...)

*O tempo é a minha matéria, do tempo
presente, os homens presentes, a vida
presente.”*

(Carlos Drummond de Andrade)

RESUMO

O propósito desta pesquisa é examinar padrão regulatório do Tribunal Superior do Trabalho – TST, no que concerne ao assédio organizacional no segmento de *call centers*. Diferente do assédio moral individual, o assédio moral organizacional consiste em uma violação sistemática de direitos, com intuito lucrativo – através de estratégias produtivas baseadas na violência. No primeiro capítulo discute-se as premissas teóricas da pesquisa, quais sejam: o direito fundamental ao trabalho digno (item 1.1.); sua dimensão socioambiental (item 1.2.) e a regulação do trabalho baseada em direitos e na solidariedade social (item 1.3.). No segundo capítulo, identificam-se as mudanças recentes no mundo do trabalho que dão ensejo a prática de assédio organizacional (item 2.1.); as relações de trabalho no segmento de *call center* (item 2.2.) e o assédio organizacional propriamente dito (item 2.3.) – caracterizado por práticas amplamente utilizadas no setor, bem como, ainda, os mecanismos jurídicos para tutelar as violações de direitos advinda dessa modalidade de assédio. No terceiro capítulo, examina-se o padrão regulatório do TST quanto ao tema, expondo, de início, a metodologia de pesquisa (item 3.1.). Posteriormente, realiza-se um exame quantitativo (item 3.2.) e qualitativo (item 3.3) dos dados empíricos, a partir da amostra de acórdãos selecionada. Conclui-se pela insuficiência do padrão regulatório do TST, que utiliza os mesmos mecanismos jurídicos de tutela do assédio individual para tutelar o assédio organizacional, que possui características distintas. Propõe-se, ainda, soluções interpretativas que considerem as características centrais do assédio organizacional, quais sejam: a) seu caráter estrutural; e, b) seu propósito lucrativo.

Palavras-chave: “Direito do Trabalho”; “Assédio Organizacional”; “Call centers”; “Direito Fundamental ao Trabalho Digno”; “Tribunal Superior do Trabalho”;

ABSTRACT

The purpose of this research is to examine the regulatory pattern of the Superior Labor Court regarding the collective harassment in the call center segment. Unlike the individual moral harassment, the collective moral harassment consists in a systematic violation of rights, with lucrative intent – through productive strategies based on violence. In the first chapter the core premises of this research are discussed, which are: the fundamental right of dignified labor (item 1.1.); its socioenvironmental dimension (item 1.2.) and the rights-based/social solidarity-based regulation of labor (item 1.3.). In the second chapter, the recent changes in the world of labor, that give rise to the practice of collective harassment (item 2.1.); the labor relations in the call center sector (item 2.2.); and the organizational harassment itself (item 2.3.) are analyzed. In the third and final chapter the regulatory pattern of the Superior Labor Court is examined, by exposing, firstly, the analysis methodology (item 3.1.). Secondly, quantitative (item 3.2.) and qualitative (3.3.) comments are made. The conclusion is for the insufficiency of the Superior Labor Court regulatory pattern, which utilizes the same mechanisms for the tutelage of the individual moral harassment in cases of collective harassment, which possesses different characteristics. Interpretative solutions that take the key characteristics of the collective harassment (its structural character and its lucrative intent) are, then, proposed.

Keywords: “Labor Law”; “Collective Harassment”; “Call centers”; “Fundamental Right to Dignified Labor”; “Superior Labor Court”

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 01 - Óbice Processual Aplicado	72
Gráfico 02 - Gênero do Reclamante	73
Gráfico 03 - Segmento Econômico da Reclamada	74
Gráfico 04 - Indenizações após o julgamento do TST	75
Gráfico 05 - Condutas em Discussão	76
Gráfico 06 - Decisão do TST	77

LISTA DE ANEXOS

Anexo 01 - Processos Excluídos da Análise	100
Anexo 02 - Planilha de Análise	101

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	14
CAPÍTULO 01 – DIREITO FUNDAMENTAL AO TRABALHO DIGNO EM SUA DIMENSÃO SOCIOAMBIENTAL E A REGULAÇÃO ECONÔMICA DO TRABALHO BASEADA EM DIREITOS E NA SOLIDARIEDADE SOCIAL....	17
1.1. Direito Fundamental ao Trabalho Digno, Estado Democrático de Direito e Constituição Federal de 1988	20
1.2. A Dimensão Socioambiental do Direito Fundamental ao Trabalho Digno.....	27
1.3. Direito Fundamental ao Trabalho Digno e a Regulação Econômica Baseada em Direitos e na Solidariedade Social.....	31
1.3.1. Dimensão Preventiva – Criação de incentivos para o cumprimento da legislação trabalhista.....	35
1.3.2. Dimensão Repressiva – A importância dos critérios econômicos para a fixação de penalidades e indenizações	38
CAPÍTULO 02 – O MUNDO DO TRABALHO NO SÉCULO XXI – TRABALHO EM <i>CALL CENTERS</i> E ASSÉDIO ORGANIZACIONAL NO BRASIL	40
2.1. Do Fordismo/Taylorismo ao Toyotismo, Infotaylorismo e o Infoproletariado...	42
2.2. O Trabalho em Call Centers no Brasil.....	49
2.3. Assédio Organizacional em Perspectiva.....	57
2.3.1. Assédio Organizacional, Ideologia Gerencialista e o Segmento de <i>Call Centers</i>	57
2.3.2. Direito Fundamental ao Trabalho Digno e Regulação do Trabalho – Tratamento Jurídico do Assédio Organizacional.....	62
CAPÍTULO 03 – ASSÉDIO ORGANIZACIONAL NO SEGMENTO DE <i>CALL CENTERS</i> E O PADRÃO REGULATÓRIO DO TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	68
3.1. Metodologia.....	69

3.2. Análise Quantitativa	73
3.3. Análise Qualitativa	78
CONCLUSÃO.....	89
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	94
ANEXO 01: PROCESSOS EXCLUÍDOS DA ANÁLISE	100
ANEXO 02: PLANILHA DE ANÁLISE.....	101

INTRODUÇÃO

Ao chegar a seu posto de trabalho para mais uma jornada, Maria¹, trabalhadora de *call center*, depara-se com uma lanterna em sua mesa. Suas mãos começam a suar, seu coração bate mais forte e as sensações de medo e de ansiedade se apoderam de sua mente. Maria ficou em último lugar no ranking de produtividade de seu *call center* - e, por isso, deveria manter a lanterna em sua mesa até a divulgação do próximo ranking e sua possível saída da posição de “lanterninha”. Durante o dia, o supervisor comunica a equipe que as metas coletivas não foram alcançadas em razão da baixa produtividade de Maria, o que fez com que a remuneração de todos fosse reduzida naquele mês. Hostilizada pelos colegas, Maria passa o dia atendendo ligações de clientes insatisfeitos com a política do banco em que trabalha, e precisa manter a calma, a simpatia e o sorriso em sua voz. Maria não pode ir ao banheiro livremente e precisa se segurar para continuar no seu posto atendendo ligações, sob pena de ser novamente reprimida pelo gerente, ou, quem sabe, demitida.

Essa descrição fictícia é inspirada em um dos acórdãos analisados nesta pesquisa, que tem como propósito examinar o padrão regulatório do Tribunal Superior do Trabalho – TST, a partir da amostra selecionada, no que concerne ao assédio organizacional no segmento de *call centers*.

O assédio moral organizacional consiste em uma violência reiterada, que infringe a dignidade do trabalhador e o meio ambiente de trabalho². Diferente do assédio moral individual, o assédio organizacional consiste em uma estratégia de gestão do trabalho fundada na violação sistemática de direitos³ - com o objetivo central de aumentar a produtividade imediata e, conseqüentemente, o lucro no curto prazo.

O segmento de *call centers* é marcado por diversas manifestações do assédio organizacional, entre elas: a restrição ao uso do banheiro e a cobrança abusiva/vexatória

¹ Nome fictício.

² DIAS, Valéria Oliveira. *A Dimensão Socioambiental do Direito Fundamental ao Trabalho Digno: uma análise a partir do assédio organizacional dos bancos no Distrito Federal*. 2019. 254 fl., il. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2019.

³ BATISTA, Hugo Fidelis; ROCHA, C. J.; PORTO, L. V. *Assédio Moral no meio ambiente de trabalho: causas, conseqüências e responsabilização*. REVISTA DE DIREITO DO TRABALHO (SÃO PAULO), v. 190, p. 63-77, 2018

e metas. Tratam-se de políticas empresariais violadoras de direitos que se pretendem normais, no contexto de um discurso de maximização individual toyotista.

Essas práticas são incompatíveis com o Direito do Trabalho constitucionalizado, marco definidor do ordenamento jurídico trabalhista brasileiro a partir da Constituição Federal de 1988. Nesse contexto, é papel do Direito do Trabalho promover avanço civilizatório, em linha com o direito fundamental ao trabalho digno⁴, coibindo o assédio organizacional em todas as suas manifestações

Assim, o estudo do assédio organizacional no segmento de *call centers* no setor de telecomunicações se torna relevante, na medida em que investiga as maneiras pelas quais essas práticas violadoras de direitos são utilizadas como instrumentos de gestão econômica do trabalho. Nesse cenário, a presente pesquisa busca analisar o padrão regulatório do Tribunal Superior do Trabalho – TST sobre o tema, examinando seus limites e possibilidades na perspectiva do direito fundamental ao trabalho digno. Isso porque o TST é o principal órgão do Poder Judiciário trabalhista, consistindo em Corte de Uniformização, de modo que mesmo suas decisões não vinculantes possuem forte eficácia persuasiva. Sua jurisprudência, assim, é um componente importante na regulação do trabalho no Brasil, conforme será discutido na pesquisa.

O presente estudo também ganha relevância em razão da promulgação da chamada Reforma Trabalhista de 2017 (Lei 13.467/2017). Essa Lei estabeleceu parâmetros positivados para a apreciação de pedidos de indenizações por danos extrapatrimoniais, em seu art. 223-G⁵. Entre os parâmetros que se relacionam diretamente com a questão do assédio organizacional encontram-se: os reflexos sociais da conduta (inciso IV); o grau de dolo ou culpa do empregador (inciso VII); e, o esforço efetivo para minimizar a ofensa (inciso IX). Muito embora os acórdãos examinados na etapa empírica desta pesquisa não apliquem os dispositivos em questão (pois não estavam em vigor na época), a presente pesquisa busca oferecer alguns parâmetros interpretativos para o futuro.

⁴ DELGADO, Gabriela Neves. *Direito Fundamental ao Trabalho Digno*. São Paulo: LTr. 2006.

⁵ Muito embora a Lei 13.467/2017 tenha promovido uma série de retrocessos na concretização do Direito do Trabalho constitucionalizado, como na tarifação do quantum indenizatório em danos extrapatrimoniais, o rol do art. 223-G, por si, parece oferecer espaço para interpretações comprometidas com o avanço civilizatório. Ver: LIMA, P. H. (2019). A Reparação dos Danos Extrapatrimoniais no Âmbito das Relações Trabalhistas a partir da Reforma Trabalhista: Necessidade de Preservação da Centralidade da Pessoa Humana e Vedação Ao Retrocesso Social. *Revista Dos Estudantes De Direito Da UnB*, (15), 173 - 197. Disponível em: <http://periodicos.unb.br/index.php/redunb/article/view/22388>

Analisa-se, assim, o padrão regulatório do TST quanto ao assédio organizacional desenvolvido no segmento de *call center*. No primeiro capítulo discute-se as premissas teóricas da pesquisa, quais sejam: o direito fundamental ao trabalho digno (item 1.1.); sua dimensão socioambiental (item 1.2.) e a regulação do trabalho baseada em direitos e na solidariedade social (item 1.3.). No segundo capítulo, identificam-se mudanças no mundo do trabalho que dão ensejo a prática de assédio organizacional (item 2.1.); as relações de trabalho no segmento de *call center* (item 2.2.) e o assédio organizacional propriamente dito (item 2.3.) – caracterizado por práticas amplamente utilizadas no setor, bem como, ainda, os mecanismos jurídicos para tutelar as violações de direitos advinda dessa modalidade de assédio – promovendo uma adequada regulação do fenômeno, tendo em vista suas características centrais. No terceiro capítulo, examina-se o padrão regulatório do TST quanto ao tema, expondo, de início, a metodologia de pesquisa (item 3.1.). Posteriormente, realiza-se um exame quantitativo (item 3.2.) e qualitativo (item 3.3) dos dados empíricos, a partir da amostra selecionada.

Ao final, enumeram-se as conclusões por capítulo.

CAPÍTULO 01 – DIREITO FUNDAMENTAL AO TRABALHO DIGNO EM SUA DIMENSÃO SOCIOAMBIENTAL E A REGULAÇÃO ECONÔMICA DO TRABALHO BASEADA EM DIREITOS E NA SOLIDARIEDADE SOCIAL.

A Constituição de 1988, na perspectiva do *Direito do Trabalho constitucionalizado*, está estruturada na referência do *direito fundamental ao trabalho digno*, que se traduz, em síntese, na necessidade de que o Direito do Trabalho contribua com o alargamento da proteção jurídica dos trabalhadores, em linha com os ideais constitucionais de dignidade e centralidade da pessoa humana e do trabalho – promovendo avanço civilizatório por meio de seus eixos de proteção⁶. Desse modo, “O Direito do Trabalho corresponde, pois, no mínimo, ao direito a um trabalho digno, o que significa dizer a um trabalho minimamente protegido”⁷.

A categoria do direito fundamental ao trabalho digno apresenta também uma dimensão socioambiental, que se traduz na proteção da pessoa humana trabalhadora, do valor social do trabalho e do meio ambiente de trabalho⁸. A dimensão socioambiental do direito fundamental ao trabalho digno enfoca, portanto, de forma prioritária, o direito do trabalhador à saúde física e mental, devendo estar inserido num meio ambiente de trabalho equilibrado⁹. Ressalta-se que tais proteções não devem se limitar apenas aos trabalhadores que integram uma relação de emprego, mas também deve se estender àqueles que fazem parte de outras relações de trabalho¹⁰.

Adotar o direito fundamental ao trabalho digno como marco teórico, portanto, é considerar que o Direito do Trabalho não possui apenas a função clássica comum a qualquer segmento do Direito, que é “regular condutas, interesses, relações e instituições,

⁶DELGADO, Gabriela Neves. *Direito Fundamental ao Trabalho Digno*. 2ª edição. São Paulo: LTr, 2015.

⁷DELGADO, Maurício Godinho; DELGADO, Gabriela Neves. *Constituição da República e Direitos Fundamentais: dignidade da pessoa humana, justiça social e direito do trabalho*. 4. ed. São Paulo: LTr, 2017. Pg. 67.

⁸DIAS, Valéria Oliveira. *A Dimensão Socioambiental do Direito Fundamental ao Trabalho Digno: uma análise a partir do assédio organizacional dos bancos no Distrito Federal*. 2019. 254 fl., il. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2019.

⁹*Ibidem*.

¹⁰DELGADO, Gabriela Neves. *Direito Fundamental ao Trabalho Digno*. 2ª edição. São Paulo: LTr, 2015. A autora destaca, ainda, que diferentes relações de trabalho podem ser objeto de regulações jurídicas distintas em razão de suas peculiaridades próprias, não consistindo essa diferenciação em discriminação ilegítima.

estruturando a convivência social e pacificando conflitos”¹¹. O Direito do Trabalho possui também funções específicas – dentre elas, suas funções progressistas¹², quais sejam:

“a) buscar a melhoria das condições de pactuação e gestão do trabalho na vida econômica e social; b) garantir uma evolução econômica do tipo progressista no plano do capitalismo; c) assegurar uma influência civilizatória e democrática no contexto da sociedade civil e da sociedade política”¹³

Essa perspectiva protetiva consiste em verdadeiro elemento definidor da autonomia do Direito do Trabalho como disciplina jurídica, como expressa Cesarino Júnior:

“O Direito Operário é uma reação contra o espírito do Direito Civil. Este reconhece só pessoas, sujeitos jurídicos que contratam entre si mediante livres decisões de ambas as partes; e nada sabe do trabalhador situado numa posição de inferioridade perante o empresário (...) A essência do Direito Operário consiste, cabalmente, em sua maior proximidade à vida. Não vê só pessoas, como o Direito Civil, senão empresários, operários, empregados, não só pessoas individuais, senão associações e empresas; não só contratos livres, são também as grandes lutas econômicas que constituem o fundo desses supostos contratos livres.”¹⁴

Nesse contexto, a perspectiva de Direito do Trabalho adotada nesta pesquisa é pautada pelo princípio fundamental da Declaração de Filadélfia de que “o trabalho não é mercadoria”¹⁵. Isso porque o trabalhador traz ao sinalagma do contrato de trabalho um “objeto” diferenciado, que se confunde com sua corporalidade viva, em troca dos meios materiais necessários para sobrevivência de si próprio e de sua família¹⁶.

Não há, portanto, como considerar o mundo de trabalho como um “mercado de trabalho”, pois o empregado não dispõe das faculdades inerentes aos verdadeiros agentes de mercado. O empregado não pode, por exemplo, reter a venda de sua “mercadoria” em um momento que o mercado esteja em baixa, sob pena de pôr em risco sua própria

¹¹DELGADO, Maurício Godinho; DELGADO, Gabriela Neves. *Constituição da República e Direitos Fundamentais: dignidade da pessoa humana, justiça social e direito do trabalho*. 4. ed. São Paulo: LTr, 2017. Pg. 80.

¹²*Ibidem*. Destaca-se que o autor não utiliza o termo “progressista” para classificar essas três funções específicas. Acredita-se, porém, que esse vocábulo expressa uma síntese de perspectiva nas três funções apontadas, contrapondo-se semanticamente à função específica conservadora do Direito do Trabalho que será tratada posteriormente, de modo que se revela adequado para o propósito deste estudo.

¹³*Ibidem*. Pg. 81.

¹⁴CESARINO JÚNIOR, Antônio. *Direito Social Brasileiro*. 6ª edição. São Paulo: Martins Fontes. 1970. O autor utiliza uma nomenclatura em desuso (Direito Operário), mas refere-se ao Direito do Trabalho.

¹⁵ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. *Constituição da OIT e Declaração de Filadélfia*. Disponível em: <https://www.ilo.org/brasilia/conheca-a-oit/hist%C3%B3ria/lang--pt/index.htm>

¹⁶COUTINHO, Sayonara Grilo; HORN, Carlos Henrique. *O princípio da proteção e a regulação não-mercantil do mercado e das relações de trabalho*. Revista de Direito do Trabalho (São Paulo), v. nº 132, p. 184-205, 2008.

sobrevivência¹⁷. Por isso a importância do princípio da proteção no Direito do Trabalho e da necessidade da busca de uma regulação não mercantil das relações de trabalho¹⁸.

Apesar dessa perspectiva normativa, é fato que no plano econômico da sociedade capitalista contemporânea o trabalho é visto como um fator de produção, e os direitos trabalhistas são encarados como um custo dos produtos e serviços – que deve ser reduzido em prol do aumento de competitividade. Nesse sentido, a consolidação do capitalismo globalizado e financeiro, bem como do modo toyotista de gestão do trabalho no final do século passado, contribuiu com a flexibilização e a desregulamentação das relações de trabalho¹⁹. Hoje o mundo do trabalho é cada vez mais caracterizado pelas formas flexíveis de contratação (como a terceirização e o trabalho autônomo, por exemplo)²⁰ e pelo recente fenômeno da “*Gig Economy*”, termo que inclui o trabalho por meio de aplicativos (“*work on-demand via app*”) e o chamado “*crowdwork*”²¹.

É essa a aparente contradição expressa na própria existência do Direito do Trabalho: se por um lado ele existe para promover o avanço civilizatório e a “desmercantilização do trabalho”²², por outro lado ele também possui uma função específica conservadora – além das três funções específicas progressistas supracitadas²³. Isso porque ele legitima o modo de produção de capitalista e incentiva o compromisso da classe trabalhadora com a preservação desse sistema²⁴. Por essa razão autores de inspiração marxiana criticam o Direito do Trabalho e os Direitos Sociais como um todo – considerando-os instrumentos antirrevolucionários de dominação capitalista²⁵. Essa crítica, entretanto, não invalida a tradição teórica que reconhece a importância do Direito

¹⁷*Ibidem*.

¹⁸*Ibidem*.

¹⁹SUPIOT, Alain. *O Espírito de Filadélfia*. Tradução de Tânia do Valle Tschiedel. Porto Alegre: Sulina, 2014.

²⁰DELGADO, Gabriela Neves. *Direito Fundamental ao Trabalho Digno*. 2ª edição. São Paulo: LTr, 2015.

²¹DE STEFANO, Valério. The rise of the “just-in-time workforce”: on-demand work, crowdwork and labour protection in the “gig-economy”. International Labour Office, Inclusive Labour Markets, Labour Relations and Working Conditions Branch. - Geneva: ILO. Conditions of work and employment series; No. 71. 2016. Disponível em: “https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_443267.pdf”.

²²DELGADO, Maurício Godinho; DELGADO, Gabriela Neves. *Constituição da República e Direitos Fundamentais: dignidade da pessoa humana, justiça social e direito do trabalho*. 4. ed. São Paulo: LTr, 2017. Pg. 81.

²³*Ibidem*.

²⁴*Ibidem*.

²⁵EDELMAN, Bernard. *A legalização da classe operária*. Tradução de Marcus Orione, Flávio Roberto Batista, Jorge Luiz Souto Maior, Pablo Biondi. São Paulo: Boitempo, 2016.

do Trabalho como instrumento de promoção de avanço civilizatório, ao qual essa monografia se filia.

Esta pesquisa também parte da premissa de que para que o Direito do Trabalho concretize suas funções específicas progressistas, se faz necessário considerar suas repercussões econômicas – especialmente no que concerne à concretização do direito fundamental ao trabalho digno. Trata-se de utilizar a lógica econômica inerente ao capitalismo como ferramenta de concretização de direitos trabalhistas, promovendo essencialmente uma regulação econômica do trabalho baseada em direitos e na solidariedade social²⁶. Pretende-se, assim, inverter a lógica de subordinar o Direito do Trabalho aos ditames econômicos – comumente adotada na análise econômica do Direito no Brasil e, ao contrário, promover incentivos econômicos para a concretização de direitos. É dizer, esta monografia adota premissas econômicas para contribuir com soluções em favor da concretização de direitos trabalhistas.

Assim, este capítulo examina, de início, a categoria do direito fundamental ao trabalho digno na Constituição de 1988 – a partir do paradigma do Estado Democrático de Direito (item 1.1.). Posteriormente, analisa-se a dimensão socioambiental do direito fundamental ao trabalho digno, que se expressa sobretudo através do direito do trabalhador ao meio ambiente de trabalho equilibrado (item 1.2.). Ao final, discute-se a necessidade da instituição de uma regulação econômica do trabalho baseada em direitos e na solidariedade social, tendo como referência a centralidade do trabalho e o propósito do Direito do Trabalho em linha com as demais premissas já estabelecidas (item 1.3.).

1.1. Direito Fundamental ao Trabalho Digno, Estado Democrático de Direito e Constituição Federal de 1988

A compreensão do direito fundamental ao trabalho digno passa pelo exame das características do paradigma do Estado Democrático de Direito, em especial no que concerne à centralidade da pessoa humana. Compreender o Estado Democrático de Direito, por sua vez, passa pela compreensão dos demais paradigmas de Estado. Examina-

²⁶ Essa premissa teórica se baseia em autores do Direito Comercial e Econômico que defendem o que pode ser denominado de regulação baseada em direitos (*rights-based regulation*), expressão difundida pelo britânico Tony Prosser. Tal perspectiva será abordada no item “c” deste capítulo 01.

se, assim, esses paradigmas, não com o objetivo de realizar uma discussão histórica, mas sim de situar as características do direito fundamental ao trabalho digno.

Em meados do século XIX e início do século XX prevalecia o paradigma de Estado Liberal de Direito, que tutelava direitos individuais e políticos (ainda que seus titulares efetivos integrassem um grupo restrito), com fulcro na liberdade e igualdade formal entre contratantes²⁷. Esses foram os valores estabelecidos pela burguesia em oposição ao absolutismo, sobretudo por meio das revoluções liberais francesa e estadunidense²⁸.

A valorização dos indivíduos contratantes livres e iguais promovida no Estado Liberal, em contexto de excessiva oferta de mão de obra, faziam com que o trabalhador fosse obrigado a laborar durante jornadas exorbitantes e por um pagamento ínfimo em função da lei oferta e da procura, sendo os trabalhadores indivíduos “livre para morrer de fome”²⁹, caso se recusassem a “contratar”. Por isso Maurício Delgado afirma que as liberdades individuais desse paradigma, embora representassem um avanço em relação ao modelo absolutista, eram, na prática, restritas às elites proprietárias, de modo que o Estado Liberal de Direito também pode ser denominado de Estado Liberal Primitivo³⁰.

Outra característica do Estado Liberal era a concepção de que “os intérpretes do Direito deveriam aplicar a lei de forma mecânica (...) vez que o valor preponderante, em compasso com o Positivismo era o da segurança jurídica”³¹. Hoje essa concepção encontra-se superada, não só em razão da modificação do paradigma de Estado, mas também devido ao do chamado giro linguístico e o reconhecimento do pano de fundo de linguagem compartilhado pelos intérpretes³².

²⁷ DELGADO, Gabriela Neves. *Direito Fundamental ao Trabalho Digno*. 2ª Ed. São Paulo: LTr. 2015.

²⁸ DELGADO, Maurício Godinho; DELGADO, Gabriela Neves. *Constituição da República e Direitos Fundamentais: dignidade da pessoa humana, justiça social e direito do trabalho*. 4. ed. São Paulo: LTr, 2017.

²⁹ CARVALHO NETTO, Menelick de; SCOTTI, Guilherme. *O Direito do Trabalho e o Estado Democrático de Direito: o individual e o coletivo no exercício da autonomia do trabalhador*. In: DELGADO, Gabriela Neves; PEREIRA, Ricardo José Macêdo de Britto. (Org.). *Trabalho, Constituição e Cidadania: A Dimensão Coletiva dos Direitos Sociais Trabalhistas*. 1ed. São Paulo: LTr, 2014, v. 1, p. 168-175. Pg. 168.

³⁰ DELGADO, Maurício Godinho; DELGADO, Gabriela Neves. *Constituição da República e Direitos Fundamentais: dignidade da pessoa humana, justiça social e direito do trabalho*. 4. ed. São Paulo: LTr, 2017.

³¹ DELGADO, Gabriela Neves. *Direito Fundamental ao Trabalho Digno*. 2ª Ed. São Paulo: LTr. 2015, pg. 46.

³² CARVALHO NETTO, Menelick de; SCOTTI, Guilherme. *Os Direitos Fundamentais e a (In)Certeza do Direito – A Produtividade das Tensões Principiológicas e a Superação do Sistema de Regras*. 1ª ed. Belo Horizonte: Editora Fórum, 2011.

Nesse contexto, na segunda década do século XX, surgiram as primeiras manifestações incipientes do paradigma de Estado Social de Direito, com as Constituições mexicana, de 1917, e alemã, de 1919, que garantiram status constitucional aos direitos sociais³³.

Também em 1919 foi criada a Organização Internacional do Trabalho – OIT, produto do Tratado de Versalhes, firmado na Conferência de Paz de Paris. Desde sua gênese a OIT teve como finalidade a promoção de direitos trabalhistas em prol do avanço civilizatório, como se vê já em sua primeira Constituição, que afirma no preâmbulo que “a paz universal só pode ser estabelecida se baseada em justiça social”³⁴.

Esse período é considerado por Gabriela Delgado como a primeira fase do Estado Social de Direito, que só amadureceu e se consolidou em sua segunda fase – em meados do século XX, após o hiato causado pela segunda guerra mundial³⁵. Foi nessa segunda fase do paradigma do Estado Social que muitas das características do Estado Liberal foram de fato suplantadas. Nessa fase, a igualdade material ganhou destaque em face da mera igualdade formal, com a consolidação da função social da propriedade³⁶.

No plano internacional, a OIT assumiu uma posição de ainda mais relevância, sendo efetivamente refundada, com a Declaração de Filadélfia em 1944, e sua posterior integração à atual Constituição da entidade em 1946³⁷. Nesse sentido, Alain Supiot afirma a existência de um verdadeiro “espírito de Filadélfia”³⁸, que permeia também a Carta Constitutiva das Nações Unidas e a Declaração Universal de Direitos do Homem. Para o autor, o espírito de Filadélfia é caracterizado, sobretudo, pela justiça social como condição para a paz durável³⁹. Essa característica torna-se central na medida em que a justiça social é tida pela Declaração de Filadélfia como objetivo de qualquer política pública, de modo que “(...) a economia e a finança são meios a serviços dos homens”⁴⁰. Nota-se que desde então Alain Supiot apontava a necessidade de que o Direito abrisse os

³³DELGADO, Gabriela Neves. *Direito Fundamental ao Trabalho Digno*. 2ª Ed. São Paulo: LTr. 2015.

³⁴ Tradução livre. BIBLIOTECA DO CONGRESSO DOS ESTADOS UNIDOS. *International Labor Organization Constitution (1919)*. Disponível em: <https://www.loc.gov/law/help/us-treaties/bevans/m-ust000002-0241.pdf>

³⁵DELGADO, Gabriela Neves. *Direito Fundamental ao Trabalho Digno*. 2ª Ed. São Paulo: LTr. 2015.

³⁶*Ibidem*.

³⁷ GUNTHER, Luiz Eduardo. *A OIT e a uniformização das normas trabalhistas*. Revista Eletrônica Tribunal Regional do Trabalho do Paraná, Curitiba, n. 3, v.1, p. 11-78, dezembro, 2011

³⁸ SUPIOT, Alain. *O Espírito de Filadélfia. A justiça social diante do mercado total*. Tradução de Tânia do Valle Tschiedel. Porto Alegre: Sulina, 2014, p. 19.

³⁹*Ibidem*. Destaca-se que o autor também aponta outras quatro características do espírito de Filadélfia.

⁴⁰*Ibidem*, pg. 23

olhos para a economia e as finanças – não para ser instrumentalizado por elas– mas para colocá-las em serviço da concretização de direitos humanos sociais⁴¹.

Nesse sentido, a refundação da OIT se insere no contexto do segundo momento do Estado Social de Direito, que passa a reconhecer a importância dos direitos sociais, tendo em vista também a hipossuficiência do trabalhador e a necessidade de sua proteção legal e constitucional⁴².

É sempre importante ressaltar que a maior ênfase na construção do paradigma do Estado Social em sua segunda fase também foi uma resposta do capitalismo dos países centrais a ameaça socialista⁴³, em linha com sua função conservadora. No mesmo sentido, ainda que com alguma discordância conceitual, Guilherme Feliciano, ao tratar da distinção entre Estado Social e Estado de Bem-Estar Social, situa o segundo como produto próprio do sistema capitalista no pós-guerra que se opunha ao socialismo⁴⁴.

Após a maturação histórica e teórica do paradigma do Estado Social, surge o marco contemporâneo do constitucionalismo: o Estado Democrático de Direito⁴⁵. Esse foi o paradigma adotado pela Constituição de 1988, e tem como característica definidora a centralidade da dignidade da pessoa humana⁴⁶, e a fundação em um tripé conceitual, como explica Maurício Delgado:

“O conceito de Estado Democrático de Direito funda-se em um inovador tripé conceitual: pessoa humana, com sua dignidade; sociedade política, concebida como democrática e inclusiva; sociedade civil, também concebida como democrática e inclusiva. Nessa medida, apresenta clara distância e inovação perante as fases anteriores do constitucionalismo.”⁴⁷

⁴¹ SUPIOT, Alain. *O Espírito de Filadélfia. A justiça social diante do mercado total*. Tradução de Tânia do Valle Tschiedel. Porto Alegre: Sulina, 2014

⁴² CARVALHO NETTO, Menelick de; SCOTTI, Guilherme. *O Direito do Trabalho e o Estado Democrático de Direito: o individual e o coletivo no exercício da autonomia do trabalhador*. In: DELGADO, Gabriela Neves; PEREIRA, Ricardo José Macêdo de Brito. (Org.). *Trabalho, Constituição e Cidadania: A Dimensão Coletiva dos Direitos Sociais Trabalhistas*. 1ed.São Paulo: LTr, 2014, v. 1, p. 168-175.

⁴³ DELGADO, Gabriela Neves. *Direito Fundamental ao Trabalho Digno*. 2ª Ed. São Paulo: LTr. 2015.

⁴⁴ FELICIANO, Guilherme Guimarães. *Curso crítico do Direito do Trabalho: teoria geral do direito do trabalho*. São Paulo: LTr, 2013. Guilherme Feliciano coloca o Estado de Bem-Estar Social como produto da ideologia capitalista pós-segunda guerra, afirmando que o Estado Social, ao contrário, teve diversas matizes ideológicas.

⁴⁵ DELGADO, Maurício Godinho; DELGADO, Gabriela Neves. *Constituição da República e Direitos Fundamentais: dignidade da pessoa humana, justiça social e direito do trabalho*. 4. ed. São Paulo: LTr, 2017.

⁴⁶ *Ibidem*.

⁴⁷ *Ibidem*. Pg. 45.

Gabriela Delgado, no mesmo sentido, afirma que o Estado Democrático de Direito se caracteriza pelo aprofundamento e concretização social de princípios estabelecidos nos paradigmas de Estado anteriores, aliados à centralidade da pessoa humana e à novas acepções de cidadania⁴⁸.

Assim, quando a Constituição de 1988 introduz um sistema garantidor de direitos, baseado numa concepção ampliada de Direitos Humanos, ela faz uma escolha axiológica que se manifesta a partir do direito positivo, positivando alguns valores em detrimento de outros – questão não pode ser ignorada pelo intérprete⁴⁹. É dizer: a Constituição Federal de 1988 traz escolhas políticas e ideológicas que devem pautar sua interpretação jurídica⁵⁰. E essas escolhas não foram feitas pelos intérpretes, mas sim pela Assembleia Nacional Constituinte “(...) no lúdico exercício de seu poder constituinte originário”⁵¹.

Chega-se, assim, ao exame da categoria do direito fundamental ao trabalho digno. É no contexto do Estado Democrático de Direito estabelecido no Brasil pela Constituição de 1988, que Gabriela Delgado argumenta que a Constituição escolhe proteger o trabalho digno em detrimento de outras perspectivas políticas e jurídicas⁵². Observe-se:

“Se o trabalho é um direito fundamental, deve pautar-se na dignidade da pessoa humana. Por isso, quando a Constituição Federal de 1988 se refere ao direito ao trabalho, implicitamente já está compreendido que o trabalho valorizado pelo Texto Constitucional é o trabalho digno.

Primeiro, em razão do nexo lógico existente entre direitos fundamentais (direito fundamental ao trabalho, por exemplo) e o fundamento nuclear do Estado Democrático de Direito, que é a dignidade da pessoa humana. Segundo, porque apenas o trabalho exercido em condições dignas é tido como instrumento capaz de consolidar a identidade social do trabalhador e de promover sua emancipação coletiva”⁵³

No mesmo sentido, afirma Valéria Dias:

A hermenêutica coerente com os pressupostos estruturantes do Estado Democrático de Direito relativa à conformação dos princípios constitucionais do trabalho, conduzem à ilação de que não apenas a pessoa humana e sua inerente dignidade, mas também o trabalho humano, ambos ocupam posição central no contexto socioeconômico e na ordem jurídica constitucional brasileira.

⁴⁸DELGADO, Gabriela Neves. *Direito Fundamental ao Trabalho Digno*. 2ª Ed. São Paulo: LTr. 2015.

⁴⁹*Ibidem*.

⁵⁰FELICIANO, Guilherme Guimarães. *Curso crítico do Direito do Trabalho: teoria geral do direito do trabalho*. São Paulo: LTr, 2013.

⁵¹*Ibidem*. Pg. 132.

⁵²DELGADO, Gabriela Neves. *Direito Fundamental ao Trabalho Digno*. 2ª Ed. São Paulo: LTr. 2015.

⁵³*Ibidem*. Pg. 183.

Assim, nas palavras de Gabriela Delgado: “Se existe um direito fundamental, deve também existir um dever fundamental de proteção”⁵⁴. Por isso, é dever do Estado brasileiro promover a regulação jurídica das relações de trabalho em linha com o direito fundamental ao trabalho digno estabelecido pela Constituição de 1988.

Essa proteção se expressa, sobretudo, a partir dos direitos trabalhistas de indisponibilidade absoluta em seus três eixos complementares de proteção: i) direitos estabelecidos em normas internacionais de Direitos Humanos, dentre os quais se destacam as Convenções e Declarações Internacionais da Organização Internacional do Trabalho – OIT; ii) os direitos previstos na Constituição de 1988; e, ainda, iii) os direitos trabalhistas de indisponibilidade absoluta estabelecidos nas normas infraconstitucionais⁵⁵. Destaca a autora que eventuais conflitos entre essas normas devem solucionados a partir do princípio da norma mais favorável, através da Teoria do Conglobamento⁵⁶.

Nesse contexto, Gabriela Delgado também afirma que a concretização do trabalho digno é condição necessária a construção social da identidade do trabalhador:

“Porém, a identidade social do homem somente será assegurada se o seu trabalho for digno. A explicação deve ser compreendida por meio da contradição permanente que se desenvolver na sociedade civil: ao mesmo tempo em que o trabalho possibilita a construção da identidade social do homem, pode também destruir a sua existência, caso não existam condições mínimas para seu exercício”⁵⁷

Por isso, não pode a proteção jurídica própria do Direito do Trabalho se limitar às relações de emprego, devendo se estender, ainda que de maneiras distintas, às demais relações de trabalho, sobretudo no atual contexto de profunda flexibilização e desregulamentação⁵⁸. Em verdade, a flexibilização e a desregulamentação sequer

⁵⁴ Ibidem. Pg. 182.

⁵⁵ DELGADO, Gabriela Neves. O trabalho enquanto suporte de valor. Revista da Faculdade de Direito. Universidade Federal de Minas Gerais, v. 49, p. 77-97, 2006.

⁵⁶ DELGADO, Gabriela Neves. *Direito Fundamental ao Trabalho Digno*. 2ª Ed. São Paulo: LTr. 2015. Segundo Maurício Delgado, na Teoria do Conglobamento “(...) não cabe se fracionarem preceitos ou institutos jurídicos, realizando-se a comparação, em busca da norma mais favorável, a partir da totalidade dos sistemas ou diplomas jurídicos comparados (neste caso, trata-se do chamado conglobamento amplo, total ou puro) ou, pelo menos, a partir de um bloco relevante e coerente dessa totalidade (neste caso, trata-se do conglobamento mitigado ou setorizado)” (DELGADO, Maurício. *Curso de Direito do Trabalho*. 2016. 15a ed. São Paulo: LTr. Pg. 217).

⁵⁷ Ibidem. Pg. 207.

⁵⁸ Ibidem.

deveriam ocorrer, pois são fruto de argumentos unicamente econômicos, que instrumentalizam o sujeito trabalhador e ignoram a necessidade de promover direitos⁵⁹.

Nota-se, assim, que o que Gabriela Delgado propõe é uma perspectiva interpretativa que coloca a Constituição Federal de 1988 no centro da interpretação justrabalhista. Essa proposta teórica se insere no movimento mais amplo de constitucionalização do Direito, o qual, segundo Luís Roberto Barroso, tem como uma de suas principais características a filtragem constitucional⁶⁰. Assim, a Constituição se torna não só um fundamento de validade das demais normas, mas sim seu principal vetor interpretativo, pois “(...) toda interpretação jurídica é também uma interpretação constitucional”⁶¹.

No plano internacional, o direito ao trabalho digno se expressa nos instrumentos de regulação internacional do trabalho – sobretudo aqueles oriundos da atividade normativa da OIT. Nesse sentido, destaca-se novamente a Declaração de Filadélfia, que estabelece a justiça social como objetivo central de qualquer política nacional ou internacional (art. II, “c”)⁶². Como alcançar a justiça social sem a proteção jurídica do trabalho digno? É evidente, portanto, que a OIT, assim como a Constituição de 1988, reconhece o direito fundamental ao trabalho digno.

Ante todo o exposto neste item, conclui-se que o direito ao trabalho digno se expressa no plano nacional – como um direito fundamental – através da que Constituição Federal de 1988 e a proteção da dignidade da pessoa humana (no contexto do Estado Democrático de Direito), e internacional, por meio da valorização da justiça social estabelecida pela Declaração de Filadélfia. Evidente que o assédio organizacional é incompatível com o direito fundamental ao trabalho digno, e, portanto, com a própria Constituição de 1988, não só por instrumentalizar os trabalhadores em favor dos ditames econômicos, mas também por consistir numa violência sistemática e institucionalizada, que contribui com o adoecimento. Essa incompatibilidade fica ainda mais clara a partir do reconhecimento da dimensão socioambiental do direito fundamental ao trabalho digno, conforme será discutido no item abaixo.

⁵⁹*Ibidem*.

⁶⁰BARROSO, Luís Roberto. *A constitucionalização do direito e suas repercussões no âmbito administrativo*. In: ARAGÃO, Alexandre Santos de; MARQUES NETO, F. A. (Org.). *Direito Administrativo e seus novos paradigmas*. 2. ed. Belo Horizonte: Fórum, 2016. Pg. 43.

⁶¹*Ibidem*.

⁶²SUPIOT, Alain. *O Espírito de Filadélfia. A justiça social diante do mercado total*. Tradução de Tânia do Valle Tschiedel. Porto Alegre: Sulina, 2014.

1.2. A Dimensão Socioambiental do Direito Fundamental ao Trabalho Digno

Estabelecida a premissa teórica de que a Constituição de 1988 instituiu o direito fundamental ao trabalho digno, cumpre examinar sua dimensão socioambiental – aspecto que também permeia a análise desenvolvida nesta monografia. Essa categoria também se insere na sistemática de centralidade constitucional da dignidade da pessoa humana no contexto do Estado Democrático de Direito, que passa a ser compreendida em seu aspecto social e ambiental⁶³.

A concepção de dignidade da pessoa humana que fundamenta a dimensão socioambiental do direito fundamental ao trabalho digno, assim, é mais ampla que sua concepção tradicional. Thiago Fensterseifer, nesse sentido, afirma que o conceito de dignidade da pessoa humana deve ser construído historicamente, não se limitando, portanto, apenas à ideia kantiana antropocêntrica do homem como um fim em si mesmo⁶⁴. Para o autor, é possível depreender uma dimensão social e uma dimensão ecológica da dignidade da pessoa humana na contemporaneidade, em razão da consolidação dos direitos sociais e difusos – entre esses últimos, o direito fundamental ao meio ambiente⁶⁵.

É sob essa premissa que Valéria Dias confronta o marco teórico do direito fundamental ao trabalho digno, e desenvolve sua dimensão socioambiental⁶⁶. Se a Constituição de 1988 estabeleceu o direito fundamental ao trabalho digno através da centralidade da dignidade da pessoa humana – e, conseqüentemente, do trabalho humano – também pode-se depreender do Texto Constitucional o direito à proteção socioambiental do trabalhador, que se insere nesse conceito de dignidade construído historicamente⁶⁷.

⁶³DIAS, Valéria Oliveira. *A Dimensão Socioambiental do Direito Fundamental ao Trabalho Digno: uma análise a partir do assédio organizacional dos bancos no Distrito Federal*. 2019. 254 fl., il. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2019.

⁶⁴FENSTERSEIFER, Tiago. *A dimensão ecológica da dignidade humana: as projeções normativas do direito (e dever) fundamental ao ambiente no estado socioambiental de direito*. Dissertação (Mestrado em Ciências Jurídicas e Sociais) – Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Rio Grande do Sul, 2007.

⁶⁵*Ibidem*.

⁶⁶DIAS, Valéria Oliveira. *A Dimensão Socioambiental do Direito Fundamental ao Trabalho Digno: uma análise a partir do assédio organizacional dos bancos no Distrito Federal*. 2019. 254 fl., il. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2019.

⁶⁷*Ibidem*.

A dimensão socioambiental do direito fundamental ao trabalho digno, assim, enfoca, sobretudo, a saúde física e mental do trabalhador, bem como o imperativo de que o trabalho precisa ser desenvolvido em um meio ambiente de trabalho equilibrado⁶⁸. Nessa perspectiva, a Constituição Federal define expressamente o meio ambiente de trabalho como espécie do meio ambiente (art. 200, inciso VIII)⁶⁹, o que reforça a necessidade de sua proteção. Nas palavras de Valéria Dias:

“Portanto, a dimensão socioambiental do direito fundamental ao trabalho digno revela a premência da proteção concomitante do trabalhador, do valor social do trabalho e do meio ambiente de trabalho a ser efetivada pela tutela integrada do direito à saúde física e mental no ambiente laboral e do direito ao meio ambiente de trabalho equilibrado, com vistas à proteção do sujeito trabalhador e de seu patrimônio imaterial expresso por sua saúde psicofísica contra toda ação, no contexto econômico-profissional, que redunde na redução do patamar civilizatório mínimo a que tem direito numa sociedade democrática e inclusiva que zela pela dignidade da pessoa humana e pela valorização do trabalho no mercado capitalista.”⁷⁰

Nesse ponto, fica clara a relevância do Direito Ambiental do Trabalho, “(...) compreendido como sistema normativo que tutela o meio ambiente do trabalho (de forma imediata) e a saúde dos trabalhadores (de forma indireta) (...) tendo em vista o trabalhador em seu entorno de trabalho”⁷¹. Maurício Delgado destaca a importância desse segmento na tutela da saúde do trabalhador, sobretudo no âmbito do Direito Previdenciário e Acidentário do Trabalho⁷².

A proteção do meio ambiente de trabalho e da saúde do trabalhador exigidas pela dimensão socioambiental do direito fundamental ao trabalho digno, assim, é também uma exigência constitucional, e se desdobra em um aspecto preventivo (relacionado a redução dos riscos) e repressivo (relacionado a reparação dos danos ao trabalhador):

“Com o objetivo de enfatizar o necessário comprometimento do sistema capitalista com a promoção da saúde e da integridade psicofísica humana no ambiente laboral, o Texto Constitucional aponta, entre outros deveres, o dever fundamental de redução dos riscos inerentes ao trabalho, por meio de normas de saúde, higiene e segurança,

⁶⁸*Ibidem*.

⁶⁹Art. 200. Ao sistema único de saúde compete, além de outras atribuições, nos termos da lei: (...) VIII - colaborar na proteção do meio ambiente, nele compreendido o do trabalho.

⁷⁰DIAS, Valéria Oliveira. *A Dimensão Socioambiental do Direito Fundamental ao Trabalho Digno: uma análise a partir do assédio organizacional dos bancos no Distrito Federal*. 2019. 254 fl., il. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2019. Pg. 52

⁷¹ROCHA, Júlio Cesar de Sá. Direito ambiental do trabalho: reflexo da contemporaneidade. *Revista de Direito Sanitário*, São Paulo, v. 3, p. 118-133, 2002. Pg. 120.

⁷²DELGADO, Maurício. *Curso de Direito do Trabalho*. 2016. 15a ed. São Paulo: LTr.

incorporado aos direitos fundamentais sociotrabalhistas (art. 6º e 7º, XXII), e de reparação do dano material, moral ou à imagem em caso de violação dos direitos fundamentais do sujeito trabalhador inerentes a sua personalidade e patrimônio moral (art. 5º, V e X).”⁷³

Nesse contexto, destaca-se o aspecto preventivo em análise, pois quando se discute direitos extrapatrimoniais (como é em grande medida o caso do direito à saúde do trabalhador)⁷⁴ a ocorrência de um dano (ainda que com a posterior fixação de uma indenização “justa”) já consiste em uma falha do sistema protetivo. Essa questão é ainda mais premente no caso do assédio organizacional, uma vez que “a forma como o trabalho é organizado, (...), afeta o funcionamento psíquico do sujeito, (...) o que pode desencadear o desenvolvimento das mais variadas patologias de ordem psíquica e psicossomática, além de patologias sociais relacionadas ao trabalho.”⁷⁵

Por essa razão, a Constituição Federal estabelece sanções que independem da indenização por danos extrapatrimoniais em face da pessoa física ou jurídica que atenta contra o meio ambiente de trabalho equilibrado:

Para assegurar a eficácia do direito ao meio ambiente do trabalho ecologicamente equilibrado e a sadia qualidade de vida de todos os trabalhadores (...) o Texto Constitucional incumbe ao Poder Público – e também à coletividade, na qual se inclui a pessoa jurídica e o mercado de produção -, o dever de controle do emprego de técnicas e métodos que comportem risco para a vida, a qualidade da vida e o meio ambiente (art. 225, § 1º, V), sob pena de as condutas e atividades, de pessoas físicas ou jurídicas, consideradas lesivas ao meio ambiente se sujeitarem a sanções penais e administrativas, independentemente da obrigação de reparar os danos causados (art. 225, § 3º).⁷⁶

⁷³DIAS, Valéria Oliveira. *A Dimensão Socioambiental do Direito Fundamental ao Trabalho Digno: uma análise a partir do assédio organizacional dos bancos no Distrito Federal*. 2019. 254 fl., il. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2019. Pg. 46.

⁷⁴ Maurício Delgado destaca que a violação ao direito a saúde do trabalhador, além de causar danos materiais com o tratamento médico e lucros cessantes, pode causar danos extrapatrimoniais: “As lesões acidentárias também podem causar dano moral ao trabalhador. Este, conforme visto, consiste em toda dor física ou psicológica injustamente provocada em uma pessoa humana. Nesse quadro, a doença ocupacional, a doença profissional e o acidente do trabalho podem, segundo sua gravidade, provocar substanciais dores físicas e psicológicas no indivíduo, com intensidade imediata ou até mesmo permanente, ensejando a possibilidade jurídica de reparação.” DELGADO, Maurício. *Curso de Direito do Trabalho*. 2016. 15a ed. São Paulo: LTr. Pg. 741.

⁷⁵DIAS, Valéria Oliveira. *A Dimensão Socioambiental do Direito Fundamental ao Trabalho Digno: uma análise a partir do assédio organizacional dos bancos no Distrito Federal*. 2019. 254 fl., il. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2019. Pg. 131.

⁷⁶*Ibidem*. Pg. 45.

No plano internacional, a dimensão socioambiental do direito fundamental ao trabalho digno se expressa, sobretudo, nas Convenções da OIT que tratam da proteção jurídica da saúde do trabalhador. Valéria Dias destaca as Convenções 155 e 161 da OIT⁷⁷ - ambas ratificadas pelo Brasil – que tratam, respectivamente, da saúde e segurança dos trabalhadores⁷⁸ e dos serviços de saúde no trabalho⁷⁹. Para Norma Padilha e Josilene Pietro, a Convenção 155 inovou ao tutelar a saúde mental dos trabalhadores, ampliando o conceito de saúde, o que consistiu num avanço importante, uma vez que a referida Convenção foi aprovada ainda em 1981⁸⁰.

Em 2019, a OIT avança definitivamente na temática da proteção da saúde mental do trabalhador, com a aprovação da Convenção 190, que trata do assédio e violência no trabalho⁸¹. Essa Convenção define expressamente o assédio e violência como um conjunto de práticas que tem como objetivo, resultado ou provável resultado o comprometimento, entre outros, do psicológico do indivíduo⁸². Nesse sentido, a Convenção 190 determina que cada Estado-membro adote medidas legislativas e administrativas para prevenir a violência e o assédio no mundo do trabalho, levando em consideração os ricos psicossociais dessas práticas⁸³. Embora essa Convenção trate apenas do assédio individual de maneira expressa, ela também abarca indiretamente a temática do assédio organizacional, conforme será discutido no próximo capítulo desta monografia.

Muito embora a Convenção 190 não tenha sido ratificada pelo Brasil, importante destacar a atração persuasiva das Convenções não ratificadas e outros instrumentos não vinculantes da OIT, como as Declarações e Recomendações da entidade. Arnaldo Sussekind, nesse sentido, afirma que as Convenções da OIT não ratificadas pelo Brasil consistem em fontes materiais do Direito⁸⁴. Igualmente, Silvio Beltramelli e Júlia Voltani

⁷⁷*Ibidem*.

⁷⁸ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. *Convenção 155*. Disponível em: https://www.ilo.org/brasilia/convencoes/WCMS_236163/lang--pt/index.htm

⁷⁹ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. *Convenção 161*. Disponível em: http://www.trabalhoseguro.com/OIT/OIT_161_servicos_saude.htm

⁸⁰PADILHA, Norma Sueli; PIETRO, Josilene Di. *A contribuição da OIT na construção da tutela internacional do direito ao meio ambiente do trabalho equilibrado*. Revista da Faculdade de Direito - Universidade Federal de Minas Gerais, v. 70, p. 529-559, 2018

⁸¹ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. *Violence and Harassment Convention, (No. 190)*. 2019. Disponível em: https://www.ilo.org/ilc/ILCSessions/108/reports/texts-adopted/WCMS_711570/lang--en/index.htm

⁸²*Ibidem*. Art. 1º. Tradução livre.

⁸³*Ibidem*. Art. 9º, “b”. Tradução livre.

⁸⁴SUSSEKIND, Arnaldo Lopes. *Direito internacional do trabalho*. 2. ed. ampl. e atual. São Paulo: Ed. LTr, 1986.

afirmam que a concepção de Trabalho Decente instituída pela OIT na década de 1990 possui justiciabilidade, garantindo aos trabalhadores um direito subjetivo ao Trabalho Decente⁸⁵. Luiz Gunther, do mesmo modo, afirma que as declarações da OIT podem contribuir com a formação de regras costumeiras e de princípios gerais do Direito⁸⁶.

Conclui-se, assim, que a dimensão socioambiental do direito fundamental ao trabalho digno também se manifesta no plano internacional, e se traduz no plano nacional, em síntese, no imperativo constitucional da proteção jurídica da saúde física e mental do trabalhador, sobretudo, por meio da tutela do meio ambiente de trabalho. Esse marco conceitual compõe as premissas teóricas desta monografia e orientará a análise desenvolvida ao longo desta pesquisa.

Examinada a dimensão socioambiental do direito fundamental ao trabalho digno, passa-se a discutir de que modo a proteção jurídica trabalhista deve ser posta em prática na contemporaneidade capitalista, tendo em vista a necessidade de concretização dessas proteções normativas estabelecidas pelo Direito do Trabalho brasileiro e pelo Direito Internacional do Trabalho. Considerando que o Direito do Trabalho (seja ele nacional ou internacional) é produto do modo de organização capitalista, esta pesquisa parte da premissa que a concretização dos direitos dos trabalhadores deve considerar algumas premissas econômicas.

Isso não significa subordinar o Direito do Trabalho a uma perspectiva neoliberal, que defende a redução de direitos como condição necessária para o crescimento econômico. Em verdade, essa pesquisa parte da premissa de que é necessária uma regulação econômica do mundo do trabalho que concretize direitos trabalhistas, a partir da regulação baseada em direitos e na solidariedade social.

1.3. Direito Fundamental ao Trabalho Digno e a Regulação Econômica Baseada em Direitos e na Solidariedade Social

Reconhecer a existência do direito fundamental ao trabalho digno e de sua dimensão socioambiental implica na necessidade de estabelecer uma regulação jurídica

⁸⁵ BELTRAMELLI NETO, Silvio; VOLTANI, Julia de C. *Investigação histórica do conteúdo da concepção de Trabalho Decente no âmbito da OIT e uma análise de sua justiciabilidade*. Revista de Direito Internacional, v. 16, p. 166-185, 2019.

⁸⁶ GUNTHER, Luiz Eduardo. *A OIT e a uniformização das normas trabalhistas*. Revista Eletrônica Tribunal Regional do Trabalho do Paraná, Curitiba, n. 3, v.1, p. 11-78, dezembro, 2011

do trabalho que concretize o trabalho digno e a proteção socioambiental do trabalhador. Nesse sentido, Gabriela Delgado afirma que se há um direito fundamental, há também um dever fundamental de proteção:

“Se existe um direito fundamental, deve também existir um dever fundamental de proteção. Quando o Direito se utiliza da regulamentação jurídica, significa, antes de tudo, que ele servirá como suporte de valor para proteger o homem em seus direitos. Por isso, a declaração e efetivação dos direitos fundamentais devem ser compreendidas como o ponto de chegada do momento ético de um Estado Democrático de Direito.”⁸⁷

E como concretizar os direitos trabalhistas em tempos de Toyotismo e de *Gig-Economy*? É fato que numa perspectiva estritamente capitalista e econômica de curto prazo, os direitos trabalhistas serão vistos como custos que encarecem os produtos e serviços fornecidos pelos empregadores, que competem com produtores de todo o mundo no capitalismo globalizado. Nesse contexto, é provável que alguns empregadores busquem garantir a seus empregados o mínimo que puderem, com o intuito de reduzir os custos e aumentar os lucros, priorizando a competitividade de seu negócio a curto prazo.

É tendo em vista essa dimensão econômica própria da sociedade capitalista contemporânea que esta monografia adota a perspectiva das categorias da regulação baseada em direitos e na solidariedade social. Trata-se de conceitos próprios do Direito Regulatório, desenvolvido, sobretudo, por Tony Prosser⁸⁸, cujos efeitos práticos são compartilhados por autores nacionais, como por exemplo Renata Dutra, no Direito do Trabalho e Paula Forgioni, no Direito Empresarial.

Tony Prosser argumenta que não existem apenas razões econômicas, associadas às falhas de mercado, para a regulação⁸⁹. O autor afirma que também razões associadas aos direitos humanos e a solidariedade social são motivos válidos para regular⁹⁰. A interferência dos direitos na regulação pode se fazer presente na necessidade dos agentes reguladores de “protegerem os direitos dos usuários dos serviços diretamente, por meio do desenvolvimento de padrões de qualidade relacionados a esses direitos, fiscalizando

⁸⁷DELGADO, Gabriela Neves. *Direito Fundamental ao Trabalho Digno*. 2ª Ed. São Paulo: LTr. 2015. Pg. 182.

⁸⁸BALDWIN, Robert; CAVE, Martin; LODGE, Martin. *Understanding regulation: theory, strategy and practice*. 2ª Ed. Oxford: Oxford university press, 2012.

⁸⁹PROSSER, Tony. *The Regulatory Enterprise – Government, Regulation and Legitimacy*. Oxford: Oxford Press. 2010. Pg. 14. Tradução livre.

⁹⁰*Ibidem*.

sua aplicação”⁹¹. Já a interferência da solidariedade social “parte dos deveres da comunidade de assegurar a inclusão (...) e minimizar a fragmentação social”⁹².

O autor desenvolve sua argumentação em contraposição a perspectiva regulatória clássica, que vê a regulação como uma intrusão indevida na autonomia privada dos indivíduos⁹³. A regulação passa, assim, a ter a responsabilidade de perseguir objetivos sociais, econômicos e distributivos⁹⁴ – bem como a concretização de direitos fundamentais.

Para além das aplicações específicas dessas categorias no Direito Regulatório, suas utilidades nesta monografia são conciliar a concretização de direitos com a análise econômica própria da regulação – perspectiva que deve ser adotada no Direito do Trabalho. Tony Prosser sintetiza essa perspectiva ao afirmar que uma boa regulação é aquela que combina os modelos da regulação baseada em falhas de mercado, regulação baseada em direitos e regulação baseada na solidariedade social⁹⁵ a depender do contexto social e da área regulada⁹⁶.

No âmbito da regulação do trabalho, adotar como premissa as ideias mais amplas de regulação baseada em direitos e na solidariedade social implica em imergir a interpretação jurídica na realidade econômica dos sujeitos da relação de trabalho – criando incentivos para que o empregador cumpra a legislação trabalhista para além do caso concreto. Nesse sentido, ao tratar da regulação do trabalho, Renata Dutra afirma:

“Colhido esse panorama mais amplo, cumpre observar que no âmbito específico da regulação das relações de trabalho, o foco da regulação, para além da manutenção dos níveis de salário, consumo e lucro satisfatórios à acumulação capitalista, se volta ao cumprimento dos padrões de contratação estabelecidos na legislação trabalhista e suas constantes atualizações, que resultam das contradições e disputas de classe em cada momento histórico.”⁹⁷

Como se vê, a defesa de uma interpretação justrabalhista comprometida com a concretização de direitos a partir do exame da prática social e econômica não consiste em novidade na literatura especializada. Apesar disso, a jurisprudência frequentemente

⁹¹*Ibidem*. Pg. 14. Tradução livre.

⁹²*Ibidem*. Pg. 16. Tradução livre.

⁹³*Ibidem*.

⁹⁴*Ibidem*.

⁹⁵ Além do quarto modelo da regulação deliberativa, que ultrapassa os limites deste estudo.

⁹⁶ PROSSER, Tony. *The Regulatory Enterprise – Government, Regulation and Legitimacy*. Oxford: Oxford Press. 2010.

⁹⁷ DUTRA, Renata Queiroz. *TRABALHO, REGULAÇÃO E CIDADANIA: a dialética da regulação social do trabalho em call centers na Região Metropolitana de Salvador*. 2017. 388 fls. Tese (Doutorado em Direito) - Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2017.

desconsidera essa perspectiva, sobretudo nos casos individuais de danos extrapatrimoniais, com base em argumentos dissociados da realidade econômica – conforme será discutido no capítulo 03 desta monografia.

Fato é que, como visto, a ideia de que utilizar premissas econômicas como instrumentos de concretização de direitos não é nova no Direito do Trabalho. Em outros segmentos do fenômeno jurídico, porém, a ideia de submeter a lógica econômica ao direito, por meio do uso da própria lógica econômica, encontra-se presente com muito mais amplitude, como por exemplo, no Direito Empresarial, como explica Paula Forgioni:

“Cabe esclarecimento: o direito não retira do agente econômico a opção fática de transgredi-lo, embora o ideal fosse a eliminação da prática de atos ilícitos. (...) A racionalidade jurídica está relacionada à econômica na medida em que o direito parte do comportamento a ser disciplinado. Podemos dizer que um sistema jurídico é “eficiente” quando consegue conformar número tal de comportamentos que garanta a fluência das relações de mercado. Se a conduta desviante acontece, pode-se supor que [i] a lógica econômica prevaleceu sobre a jurídica e o desestímulo representado pela sanção negativa não foi suficiente para fomentar determinado comportamento. Se esse fato for recorrente, teremos um sistema em crise; e/ou [ii] o agente adotou uma estratégia equivocada e será devidamente sancionado pelo ordenamento jurídico. A sanção negativa poderá culminar com o agravamento da sua situação econômica e até leva-lo à exclusão do sistema [acarretando sua quebra, por exemplo]. Embora não possa alterar a “lógica” econômica, fazendo com que o empresário transforme-se naquilo que não é – por exemplo, um agente que não visa ao lucro – toca ao direito traçar os limites da licitude da sua atuação, determinando os atos desejados e acolhidos pelo sistema jurídico e aqueles que são considerados ilícitos e repelidos.”⁹⁸

Se essa lógica pauta o Direito Empresarial, com muito mais razão deve pautar o Direito do Trabalho, que, como visto, tem como propósito definidor a proteção jurídica do trabalhador.

Esta monografia entende, assim, que a regulação do trabalho compreende “(...) os passos institucionais adotados na seara pública para o suposto cumprimento da legislação trabalhista (...)”⁹⁹ – o que Renata Dutra denomina de Regulação Pública do Trabalho. Tendo em vista o objeto principal deste estudo (qual seja, o padrão regulatório do Tribunal Superior do Trabalho), privilegia-se o exame da jurisprudência como elemento regulador que deve promover incentivos econômicos em prol da concretização de direitos

⁹⁸FORGIONI, Paula. *Contratos empresariais: teoria geral e aplicação*. 3ª edição. São Paulo: Thomas Reuters Brasil. 2018.

⁹⁹DUTRA, Renata Queiroz. *TRABALHO, REGULAÇÃO E CIDADANIA: a dialética da regulação social do trabalho em call centers na Região Metropolitana de Salvador*. 2017. 388 fls. Tese (Doutorado em Direito) - Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2017. Pg. 57.

trabalhistas. Não se ignora a importância de outros elementos reguladores, inclusive extra estatais, como a ocorre com a negociação coletiva¹⁰⁰. O exame aprofundado desses elementos, porém, ultrapassa os limites desta monografia.

Assim como a dimensão socioambiental do direito fundamental ao trabalho digno, a regulação econômica do trabalho baseada em direitos e na solidariedade social possui uma dimensão preventiva e uma dimensão repressiva. Apesar dessa classificação, evidente que o objetivo final é predominantemente preventivo, na medida em que se propõe a criar incentivos econômicos em favor, no mínimo, do cumprimento voluntário da legislação trabalhista pelo empregador.

Para melhor esclarecer como regulação econômica baseada em direitos e na solidariedade social do trabalho se opera na prática, passa-se a analisar ambas as dimensões da categoria.

1.3.1. Dimensão Preventiva – Criação de incentivos para o cumprimento da legislação trabalhista

A dimensão preventiva da concepção de regulação do trabalho adotada nesta pesquisa consiste em assegurar incentivos econômicos e vantagens competitivas às empresas que cumprem a legislação trabalhista de maneira efetiva, ou, mais ainda, que garantam direitos trabalhistas que ultrapassem o mínimo legal indisponível: como salário mínimo e a remuneração da hora extra superior a cinquenta por cento à hora normal. O objetivo é melhorar as condições de trabalho e de remuneração do trabalhador para além daquelas minimamente garantidas por lei – reduzindo, assim, os riscos de eventual evento danoso.

Essas vantagens têm como objetivo mitigar prejuízos econômicos de curto prazo suportados por estes empregadores, e podem se manifestar de diversas maneiras, como por meio da concessão de incentivos fiscais, reduções de gastos indiretos, ou mesmo através da mitigação de sanções decorrentes de eventual violação isolada do ordenamento jurídico.

De antemão faz-se necessário destacar que já existem instrumentos de regulação preventiva em linha com a perspectiva adotada nesta monografia no Direito do Trabalho

¹⁰⁰*Ibidem.*

brasileiro. Como exemplos, podem-se mencionar o Programa de Alimentação do Trabalhador – PAT (Lei 6.321/1976) e o Programa Empresa Cidadã (Lei 11.770/2008). Entre os efeitos do primeiro, destaca-se a retirada do caráter de salarial da alimentação fornecida ao trabalhador pelo seu trabalho, o que implica na redução de gastos indiretos como reflexos salariais e contribuição previdenciária¹⁰¹. Já o segundo, concede isenções fiscais às empresas que prorrogam a licença maternidade e paternidade de seus empregados¹⁰².

A legislação trabalhista brasileira há muito utiliza o recurso de retirar o caráter salarial de verbas que anteriormente possuíam essa natureza, com o fulcro de incentivar seu pagamento, como ocorre no PAT e, ainda, com a Participação nos Lucros e Resultados – PLR – nesse caso com expressa permissão constitucional¹⁰³. Quando essa medida é utilizada para incentivar práticas que concretizam direitos trabalhistas, ela está em linha com a concepção de regulação do trabalho adotada nesta pesquisa. Esse é o caso do próprio PAT (que se relaciona com a saúde e integridade do meio ambiente de trabalho) e da PLR (parcela que não costuma ser paga na maioria das relações de emprego). O contrário, no entanto, ocorre com a retirada sistemática do caráter salarial consagrado de múltiplas parcelas já presentes no cotidiano do trabalhador efetuado pela Reforma Trabalhista¹⁰⁴ – apenas com o intuito de reduzir o custo do empregador sem se preocupar com a concretização de direitos.

Essa questão evidencia o modo pelo qual a análise econômica tem sido adotada no Brasil: apenas como um instrumento de concepções liberais sem compromisso com a concretização de direitos ou com o direito fundamental ao trabalho digno. Como visto, não é esta a concepção que orienta esta pesquisa.

Essas medidas de regulação preventiva do trabalho, entretanto, ainda são muito incipientes quando comparadas com instrumentos preventivos de outros segmentos do fenômeno jurídico.

¹⁰¹DELGADO, Maurício. *Curso de Direito do Trabalho*. 2016. 15a ed. São Paulo: LTr.

¹⁰²Lei 11.770/2008.

¹⁰³Art. 7º, inciso XI, da CF: São direitos dos trabalhadores urbanos e rurais, além de outros que visem à melhoria de sua condição social: (...) Participação nos lucros, ou resultados, desvinculada da remuneração, e, excepcionalmente, participação na gestão da empresa, conforme definido em lei;

¹⁰⁴DELGADO, Maurício Godinho; DELGADO, Gabriela Neves. *Constituição da República e Direitos Fundamentais: dignidade da pessoa humana, justiça social e direito do trabalho*. 4. ed. São Paulo: LTr, 2017.

À título exemplificativo, menciona-se o Mercado de Carbono e o Mecanismo de Desenvolvimento Limpo – MLD, criados pelo Protocolo de Kyoto, cuja missão é a difícil tarefa de regular as emissões de gases causadores do efeito estufa a nível mundial¹⁰⁵. Esse mecanismo consiste em criar incentivos econômicos para que os países industrializados – em razão da necessidade de cumprir metas de redução de gases causadores do efeito estufa – desenvolvam projetos tecnológicos e realizem investimentos em países não industrializados, adquirindo, assim, Reduções Certificadas de Emissões – RCE¹⁰⁶. Umberto Oliveira Filho explica que esse sistema visa reduzir a emissão global de gases causadores do efeito estufa e o desenvolvimento sustentável, de modo que as RCE

“(...) podem ser adquiridas por investidores no mercado de carbono, com o fim de utilizá-las como forma de cumprimento parcial das metas de redução de emissão de gases do efeito estufa, bem como negociadas com o objetivo de comercialização e revenda ou, ainda, adquiridas por ONGs, sem objetivo de revenda, visando retirá-las do mercado de proteção ambiental, pois se aumenta a necessidade de projetos e de atividades sustentáveis.”¹⁰⁷

Ocorre que no Direito do Trabalho brasileiro não existem mecanismos preventivos dessa envergadura. No Brasil, a regulação do trabalho é fortemente repressiva, com destaque para o papel do Poder Judiciário. Esse modelo, porém, possui defeitos, pois depende, em regra, do ajuizamento de reclamação trabalhista pelo trabalhador cujos direitos foram violados, o que gera um exame predominantemente individual dos casos de abuso, dificultando a tutela de situações de abuso sistemáticas, como é o caso do assédio organizacional. Importante, ressaltar, porém, louváveis exceções a essa regra, decorrentes da atuação do Ministério Público do Trabalho e de Sindicatos dos trabalhadores por meio do ajuizamento de ações civis públicas.

Recentemente, entretanto, a literatura especializada tem defendido o chamado compliance trabalhista, em linha com o avanço do compliance no Brasil com o advento

¹⁰⁵OLIVEIRA FILHO, Umberto Lucas de. O mercado de carbono como mecanismo de desenvolvimento sustentável. Revista dos Tribunais - Nordeste, v. 5, p. 37, 2014.

¹⁰⁶*Ibidem*. Não se desconhece que parcela da literatura crítica o Mercado de Carbono com um produto do neoliberalismo, consiste numa excessiva mercantilização da relação do homem com o meio ambiente. Esta pesquisa não pretende pautar as relações de trabalho por critérios estritamente mercadológicos, mas utilizar instrumentos do mercado para incentivar boas práticas justas. Conforme vem sendo exposto, não se pode se limitar a condenar as violações trabalhistas no capitalismo – é preciso desenvolver mecanismos efetivos para coibir essas violações, e isso passa sim pelo uso do mercado.

¹⁰⁷*Ibidem*, pg. 10.

da Lei Anticorrupção (Lei 12.846/2013)¹⁰⁸. O compliance consiste na incorporação de parâmetros de conformidade com a legislação, incentivando integridade e conduta ética por parte dos integrantes de uma empresa¹⁰⁹. Seus defensores afirmam que a adoção de mecanismos de compliance, como a criação de um código de ética e realização de auditorias internas periódicas, são capazes de reduzir o passivo trabalhista e de evitar episódios de violações de direitos, prevenindo, inclusive, manchas à reputação da empresa¹¹⁰.

Críticos do compliance, no entanto, argumentam que ele pode ser utilizado apenas para trazer uma simples aparência de legalidade, dificultando, assim a adequada regulação do trabalho baseada em direitos. É o chamado *bluwashing*, que pode ensejar, inclusive, em penalidades decorrentes do reconhecimento da prática de propaganda enganosa por parte da empresa¹¹¹.

Quando efetivamente utilizado, porém, o compliance parece ser um mecanismo importante para contribuir com a concretização do direito fundamental ao trabalho digno através da prevenção de abusos como o assédio moral ou organizacional. Fato é, contudo, que ausente a formalização legal do instituto no Direito do Trabalho brasileiro (e a concessão incentivos por sua aplicação efetiva), sua disseminação encontra dificuldades, pois depende da crença do empregador de que obterá vantagens econômicas que ultrapassam os gastos de sua implementação.

Após o exame de alguns exemplos da dimensão preventiva da regulação econômica baseada em direitos e na solidariedade social do trabalho, passa-se a discutir sua dimensão repressiva.

1.3.2. Dimensão Repressiva – A importância dos critérios econômicos para a fixação de penalidades e indenizações

A dimensão repressiva da perspectiva de regulação do trabalho examinada nesta monografia consiste em desincentivar condutas violadoras de direitos através da

¹⁰⁸A Lei Anticorrupção estabelece que a existência de programas de compliance será levada em consideração na aplicação de sanções.

¹⁰⁹ INNOCENTI, Ricardo; et al. Compliance Trabalhista. Revista dos Tribunais, v. 979, p. 91, 2017.

¹¹⁰*Ibidem*.

¹¹¹WAKAHARA, R. Bluwashing, desrespeito aos direitos fundamentais laborais e propaganda enganosa. Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região, v. 50, p. 165-175, 2017.

aplicação de penalidades e indenizações às empresas violadoras. O ordenamento trabalhista brasileiro oferece, em regra, respostas repressivas adequadas às condutas violadoras de direitos trabalhistas.

Essa dimensão se expressa, por exemplo, através da fiscalização do cumprimento das normas trabalhistas *in loco* pelos Auditores Fiscais do Trabalho, que aplicam multas às organizações violadoras de direitos.

É nas condenações aplicadas pela Justiça do Trabalho, entretanto, que essa dimensão repressiva se faz presente com maior expressividade. Existem muitos mecanismos no Direito do Trabalho para tanto, que vão desde a condenação ao pagamento de verbas trabalhistas típicas sonegadas (com juros e correção monetária), até as indenizações por danos extrapatrimoniais.

São essas indenizações por danos extrapatrimoniais, sobretudo na modalidade de danos morais, o mecanismo repressivo judicial para tutelar o assédio organizacional nas relações de trabalho em *call centers* – objeto de estudo desta monografia (ver Capítulo 03). Em linha com o que já foi discutido neste capítulo, propõe-se a adoção de premissas econômicas na interpretação, tendo sempre em vista a necessidade de impedir que a violação de direitos permita a aferição de vantagens competitivas e econômicas pelo empregador.

Essa observação torna-se central na análise do assédio organizacional, que, como violência institucionalizada e estrutural, tem como objetivo aumentar a produtividade imediata do coletivo de trabalhadores – sacrificando sua integridade psíquica e o meio ambiente de trabalho para a persecução do lucro. Conforme será discutido no terceiro capítulo desta pesquisa, é preciso que o padrão regulatório do TST leve em consideração essas características na tutela dos direitos violados pelo assédio organizacional.

Entre os mecanismos que podem contribuir com a adequada regulação desse fenômeno, encontra-se a adoção de critérios econômicos para a fixação do valor da indenização extrapatrimonial em casos de assédio organizacional¹¹². Destaca-se que a responsabilidade civil é âmbito propício para a aplicação dessa perspectiva¹¹³, tendo em vista a questão da quantificação da indenização.

¹¹² Essa e outras propostas serão mais bem discutidas nos demais capítulos desta pesquisa.

¹¹³ VIEIRA, Iacyr de Aguiar. *A análise econômica da responsabilidade civil - viabilidade jurídica no sistema nacional e o princípio da reparação integral*. Revista dos Tribunais (São Paulo), São Paulo, v. 772, p. 128-143, 2000.

Esses critérios se justificam em razão da necessidade premente de uma melhor regulação do assédio organizacional no Brasil¹¹⁴. Importa ressaltar que esse tipo de assédio consiste em uma falha de mercado, na modalidade de externalidade negativa, pois o preço pago pelo empregador pelo trabalho não corresponde ao verdadeiro custo social dessa atividade¹¹⁵. Valéria Dias, nesse sentido, afirma que violações ao meio ambiente de trabalho culminam com prejuízos suportados por toda a sociedade:

“O mais comum, todavia, é a sociedade suportar os prejuízos decorrentes dos danos ambientais laborais, tanto pelo custeio do Sistema Único de Saúde utilizado pelas vítimas quanto pelos benefícios previdenciários percebidos em razão do dano perpetrado à saúde do trabalhador”¹¹⁶

Assim, para fins de fixação do quantum indenizatório, faz-se necessário considerar, por exemplo, critérios como o grau do padrão de culpabilidade do ofensor, ou melhor a presença de dolo ou culpa grave, que pode comprovada por meio do caráter estrutural (elevado grau de disseminação) da prática violadora de direitos¹¹⁷. Existem, ainda, outros mecanismos jurídicos adequados para a tutela do assédio organizacional. Esses mecanismos, porém, serão abordados no Capítulo 02 desta pesquisa (item 2.3.2).

CAPÍTULO 02 – O MUNDO DO TRABALHO NO SÉCULO XXI – TRABALHO EM CALL CENTERS E ASSÉDIO ORGANIZACIONAL NO BRASIL

No capítulo anterior foram examinadas as categorias do direito fundamental ao trabalho digno, sua dimensão socioambiental e a regulação econômica do trabalho baseada em direitos e na solidariedade social. Essas categoriais compõem as premissas básicas de análise do principal objeto de estudo desta monografia, qual seja: o padrão

¹¹⁴ Essa questão é discutida com profundidade no segundo capítulo desta monografia.

¹¹⁵ Essa afirmação opera o conceito de externalidade de Robert Baldwin, Robert, Martin Cave e Martin Lodge. BALDWIN, Robert; CAVE, Martin; LODGE, Martin. *Understanding regulation: theory, strategy and practice*. 2ª Ed. Oxford: Oxford university press, 2012.

¹¹⁶ DIAS, Valéria Oliveira. *A Dimensão Socioambiental do Direito Fundamental ao Trabalho Digno: uma análise a partir do assédio organizacional dos bancos no Distrito Federal*. 2019. 254 fl., il. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2019. Pg. 51.

¹¹⁷ Esse critério é utilizado para fins de indenização punitiva (*punitive damages*) no Direito estadunidense. Cf: WALKER, M. P. A *O modelo jurídico dos punitive damages nos ordenamentos jurídicos da Inglaterra e dos Estados Unidos*. 2016. 254 fl., il. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Federal de Santa Catarina, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2016.

regulatório do TST no que concerne ao assédio organizacional nas relações de trabalho em *call centers* no Brasil, a partir da amostra selecionada.

Antes de analisar esse padrão regulatório, porém, faz-se necessário discutir o estado do mundo do trabalho contemporâneo, sobretudo no que concerne especificamente ao assédio organizacional e ao trabalho em *call centers* individualmente considerados¹¹⁸. Como visto, esta pesquisa também tem o objetivo de investigar como o assédio organizacional se desenvolve no setor, para propor soluções interpretativas na hipótese de o padrão regulatório do TST não considerar o caráter estrutural dessa modalidade de assédio.

Nesse contexto, o presente capítulo analisa, em um primeiro momento, a consolidação do toyotismo como principal sistema de gestão do trabalho na contemporaneidade¹¹⁹ e a formação do chamado infoproletariado¹²⁰ (item 2.1.). Ao contrário do que fora propagado por parte da literatura especializada no final do século XX, as novas tecnologias não causaram a superação das contradições entre capital e trabalho, mas sim contribuíram com o aumento da exploração e do controle dos trabalhadores¹²¹ – por meio, ainda, de um discurso ideológico de maximização individual toyotista¹²².

Posteriormente, discute-se o trabalho em *call centers* no Brasil (item 2.2.). Esse setor é marcado pelo forte controle do tempo do trabalhador e do modo como este desenvolve o trabalho, através do uso das tecnologias da informação e comunicação

¹¹⁸ Muito embora não seja possível discutir o trabalho em *call centers* sem falar da presença do assédio organizacional, opta-se por abordar essas categorias separadamente, com o objetivo de preservar a organização e a lógica da análise.

¹¹⁹ ANTUNES, Ricardo. *Os Sentidos do Trabalho - Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. São Paulo: Boitempo Editorial, 2003.. Ainda que o Toyotismo seja o sistema de gestão do trabalho com maior destaque, não houve um abandono do fordismo/taylorismo, que continuam sendo utilizados, inclusive no segmento de *call center*.

¹²⁰ ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009.

¹²¹ *Ibidem.*; ANTUNES, Ricardo. *O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital*. São Paulo: Boitempo, 2018.

¹²² ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009.

(TICs) – mas sem deixar de utilizar do discurso maximizador Toyotista¹²³. É o que Ricardo Antes e Ruy Braga chamam de Infotaylorismo¹²⁴.

Após essa contextualização, examina-se a categoria do assédio organizacional propriamente dita, e a ideologia gerencialista¹²⁵ que o permeia (item 2.3.). Essa modalidade estrutural de assédio tem consequências devastadoras para a saúde do trabalhador, gerando reflexos socioambientais negativos.

2.1. Do Fordismo/Taylorismo ao Toyotismo, Infotaylorismo e o Infoproletariado

Ao longo do século XX o mundo do trabalho passou por intensas transformações em várias frentes, sobretudo no que concerne ao modo de organização, gestão, e desenvolvimento do trabalho. Em 1911, Frederick Taylor publicou o livro “Os princípios da administração científica do trabalho”, no qual lançava as bases do taylorismo¹²⁶.

Segundo Gabriela Delgado, esse sistema de gestão do trabalho tem como característica central o forte controle do tempo de desenvolvimento as atividades laborais¹²⁷. A autora afirma que:

“O controle do tempo somente foi possível mediante a separação e fragmentação das atividades de planejamento das de execução. Cada trabalhador era fixado em determinado posto de trabalho, sendo treinado para cumprir as tarefas impostas no ‘tempo-padrão’ de produção, segundo sistematizado pela direção empresarial”¹²⁸

No mesmo sentido, João Moreira e José Sene afirmam que o taylorismo, em sua origem, consistiu em um conjunto de técnicas de gestão de tempo do trabalho e de fragmentação das atividades produtivas¹²⁹.

¹²³ ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009. DUTRA, Renata Queiroz. *Do outro lado da linha: Poder Judiciário, Regulação e Adoecimento dos Trabalhadores em Call Centers*. 2014. 293 fls. Dissertação (Mestrado em Direito) - Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2014.

¹²⁴ ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009.

¹²⁵ GAULEJAC, Vincent de. *Gestão como doença social: ideologia, poder gerencialista e fragmentação social*. São Paulo: Ideias e Letras, 2007.

¹²⁶ MOREIRA, João Carlos; SENE, José Eustáquio de. *Geografia geral e do Brasil: espaço geográfico e globalização*. 5. ed. São Paulo: Scipione, 2012. vol. 2.

¹²⁷ DELGADO, Gabriela Neves. *Direito Fundamental ao Trabalho Digno*. 2ª edição. São Paulo: LTr, 2015.

¹²⁸ *Ibidem*. Pg. 140.

¹²⁹ MOREIRA, João Carlos; SENE, José Eustáquio de. *Geografia geral e do Brasil: espaço geográfico e globalização*. 5. ed. São Paulo: Scipione, 2012. vol. 2.

Posteriormente, veio o modelo de produção fordista, inaugurado pelo industrial estadunidense Henry Ford em sua indústria automobilística denominada “*Ford Motor Company*”¹³⁰. Embora fortemente influenciado pelo taylorismo¹³¹, o fordismo, além de um modelo de produção e gestão do trabalho, relacionava-se, ainda, a uma visão econômica abrangente, como explicam João Moreira e José Sene:

“O fordismo distingue-se do taylorismo por apresentar uma visão abrangente da economia, não ficando restrito a mudanças organizacionais no interior das fábricas. Ford percebeu que a produção em grande escala exigia consumo em massa, o que pressupunha produtos mais baratos e salários mais altos aos trabalhadores.”¹³²

Isso porque para além das inovações produtivas proporcionadas pelo fordismo – como, por exemplo, a tecnologia da linha de montagem – esse modelo de produção em massa também dependia de um mercado de consumo em massa, que fora construído em oposição ao liberalismo econômico clássico em razão das influências do keynesianismo¹³³. Por essa razão, o binômio fordismo/taylorismo foi central no contexto do Estado Social de Direito, sobretudo em sua segunda fase (a partir de 1945), uma vez que a consolidação dos direitos sociais e da política econômica interventiva fortalecia o mercado consumidor. Foi durante o Estado Social – apogeu do binômio fordista/taylorista – ainda, que o Direito do Trabalho experimentou um de seus maiores momentos de expansão nos países do capitalismo central – em linha, também com o desenvolvimento do Estado de Bem-Estar Social¹³⁴ e do compromisso social-democrata¹³⁵.

Entre as inovações produtivas do modelo de produção fordista, encontra-se a linha de montagem, na qual os trabalhadores se posicionavam para desempenhar atividades repetitivas e de fabricação em massa de produtos homogêneos – em razão do aprofundamento da fragmentação produtiva inaugurada pelo taylorismo. Gabriela Delgado ressalta que, apesar desse sistema aumentar o número de trabalhadores

¹³⁰ DELGADO, Gabriela Neves. *Direito Fundamental ao Trabalho Digno*. 2ª edição. São Paulo: LTr, 2015.

¹³¹ MOREIRA, João Carlos; SENE, José Eustáquio de. *Geografia geral e do Brasil: espaço geográfico e globalização*. 5. ed. São Paulo: Scipione, 2012. vol. 2. Por essa razão a literatura especializada refere-se ao binômio fordismo/taylorismo.

¹³² *Ibidem*. Pg. 136.

¹³³ *Ibidem*.

¹³⁴ DELGADO, Gabriela Neves. *Direito Fundamental ao Trabalho Digno*. 2ª edição. São Paulo: LTr, 2015.

¹³⁵ ANTUNES, Ricardo. *Os Sentidos do Trabalho - Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. São Paulo: Boitempo Editorial, 2003.

integrados ao processo produtivo, as atividades repetitivas impossibilitam o trabalho criativo e inovador, facilitando o controle por parte do capital.¹³⁶

Nesse contexto, Ricardo Antunes sintetiza as características do binômio fordismo/taylorismo:

“(...) produção em massa, através da linha de montagem e de produtos mais homogêneos; através do controle dos tempos e movimentos pelo cronômetro taylorista e da produção em série fordista; pela existência do trabalho parcelar e pela fragmentação das funções; pela separação entre elaboração e execução no processo de trabalho; pela existência unidades fabris concentradas e verticalizadas e pela constituição/consolidação do operário-massa, do trabalhador coletivo fabril entre outras dimensões.”¹³⁷

Nota-se, assim, que o modelo de produção fordista/taylorista também se caracteriza pela centralização e verticalização produtivas: a fábrica dominava todas as etapas da produção¹³⁸. Por essa razão o binômio fordismo/taylorismo propagava a chamada acumulação rígida de capital, por meio de uma gestão também rígida do trabalho e dos sistemas produtivos:

Na indústria automobilística taylorista e fordista, grande parte da produção necessária para a fabricação de veículos era realizada internamente, recorrendo-se apenas de maneira secundária ao fornecimento externo, ao setor de autopeças. Era necessário também racionalizar ao máximo as operações realizadas pelos trabalhadores, combatendo o “desperdício” na produção, reduzindo o tempo e aumentando o ritmo de trabalho, visando a intensificação das formas de exploração.¹³⁹

Após quase vinte anos de sucesso desse modelo de produção nos países do capitalismo central, porém, alguns sinais de crise começaram a se manifestar a partir da década de 1970. A fábrica vertical e centralizada não conseguia responder às fragilidades que se apresentaram no modelo de acumulação rígida. Ricardo Antunes sintetiza a crise do binômio fordismo/taylorismo nos seguintes termos: a) queda da taxa de lucro, em razão, sobretudo, do aumento do custo da força de trabalho; b) a redução do consumo, que se opunha a produção massificada desse modelo; c) o aumento do protagonismo do

¹³⁶ DELGADO, Gabriela Neves. *Direito Fundamental ao Trabalho Digno*. 2ª edição. São Paulo: LTr, 2015. A autora afirma, ainda, que o clássico filme “Tempos Modernos” ilustra a linha montagem de maneira ímpar.

¹³⁷ ANTUNES, Ricardo. *Adeus ao trabalho? – Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho*. Campinas: Unicamp, 2002.

¹³⁸ DELGADO, Gabriela Neves. *Direito Fundamental ao Trabalho Digno*. 2ª edição. São Paulo: LTr, 2015.

¹³⁹ ANTUNES, Ricardo. *Os Sentidos do Trabalho - Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. São Paulo: Boitempo Editorial, 2003.

capitalismo financeiro em detrimento do capitalismo produtivo; d) a concentração de capitais em empresas monopolistas e oligopolistas; e, e) a crise do Estado de bem-estar social em razão da necessidade de retração dos gastos públicos.¹⁴⁰

Dentre todos esses elementos, Ana Carla Porto ressalta a incapacidade dos mercados dos países centrais de absorverem a produção em massa fordista no contexto do Estado de Bem-Estar Social:

“A ‘crise do capital’ foi desencadeada pelo esgotamento do Estado providência ou keynesiano, no qual o Estado intervinha e regulamentava todos os setores, dentre eles o econômico. Este ‘agigantamento’ do Estado foi o responsável pela prosperidade econômica após a crise dos anos 1930, mas foi também a causa do colapso econômico ocorrido nos anos 1960 e 1970, quando os mercados internos deram sinais de saturação e não mais eram capazes de absorver a elevada produção impulsionada pelos modelos fordista e taylorista.”¹⁴¹

Nesse contexto, a solução encontrada pelo capitalismo central foi a modificação do padrão de acumulação de capitais¹⁴². Em oposição a acumulação rígida do binômio fordismo/taylorismo, surgiu a acumulação flexível do modelo toyotista¹⁴³. Assim como o fordismo, o toyotismo surgiu na indústria automobilística, e buscava se adequar as necessidades do contexto socioeconômico da época – sobretudo no que concerne ao mercado consumidor reduzido¹⁴⁴.

Desde logo é importante ressaltar que o binômio fordismo/taylorismo não foi abandonado pelo capitalismo contemporâneo, mas apenas teve seu âmbito de uso reduzido, de modo que o toyotismo torna-se o principal modo de gestão do trabalho da contemporaneidade.

Ricardo Antunes destaca as principais características diferenciadoras do toyotismo em relação ao fordismo: a) no toyotismo a produção é vinculada a demanda, sendo, portanto, variada e heterogênea, distanciando-se da produção homogênea em massa fordista/taylorista; b) o toyotismo depende do trabalhador polivalente – qualificado e capaz de desempenhar diversas funções – ao contrário do trabalhador ultra especializado

¹⁴⁰ *Ibidem*.

¹⁴¹ PORTO, Ana Carla Vaz. O toyotismo e a precarização dos direitos trabalhistas. *Revista de Direito do Trabalho* (São Paulo), v. 170, p. 203-220, 2016.

¹⁴² ANTUNES, Ricardo. *Os Sentidos do Trabalho - Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. São Paulo: Boitempo Editorial, 2003

¹⁴³ PORTO, Ana Carla Vaz. O toyotismo e a precarização dos direitos trabalhistas. *Revista de Direito do Trabalho* (São Paulo), v. 170, p. 203-220, 2016.

¹⁴⁴ *Ibidem*.

fordista, reduzindo-se, assim, a fragmentação produtiva; c) tem como princípio o adágio “*just in time*”, em detrimento do antigo “*time is money*” fordista, de modo que a produção depende da demanda; d) em razão dessa produção em função da demanda, os estoques são reduzidos quando comparados ao fordismo; e, e) as empresas toyotistas são horizontalizadas, e utilizam da terceirização no contexto de uma rede de produção¹⁴⁵.

No mesmo sentido, Gabriela Delgado ressalta que a empresa toyotista busca reduzir ao máximo os custos de produção por meio da horizontalidade e de mecanismos de controle interno, como a produção enxuta (*lean production*) e queimas de gordura (*downsizing*)¹⁴⁶. O toyotismo, ainda, objetiva promover a constante inovação tecnológica e produtiva, de modo que exige trabalhadores com perfil criativo, proativo e inovador – comprometidos com a missão da empresa¹⁴⁷. “O que antes era desestimulado no fordismo e no taylorismo, no toyotismo passou a ser incentivado, com a auto-organização no ambiente de trabalho e a autonomia, engenhosidade e criatividade dos trabalhadores”¹⁴⁸.

Nesse contexto, para além da reestruturação da gestão das condições objetivas de trabalho, o toyotismo também promove o controle da subjetividade dos trabalhadores. Giovani Alves entende que essa captura de subjetividade, o chamado “engajamento estimulado” é o “(...) cerne essencial do toyotismo”¹⁴⁹. Segundo Renata Dutra, o engajamento estimulado consiste “(...) na apropriação dos valores subjetivos dos trabalhadores em prol da reprodução capitalista”¹⁵⁰. Apesar de o toyotismo necessitar do trabalhador polivalente, este não pode criticar a estrutura de gestão ao qual encontra-se submetido. Nesse sentido, arremata Giovani Alves:

“Sob o toyotismo, o homem produtivo é instigado a pensar demais, mas de acordo com a racionalidade instrumental do capital. O cérebro dos operários e dos empregados não está mais livre, como no taylorismo-fordismo. Deve-se combater nos locais de trabalho e nas instâncias de produção social, o pensamento crítico (...)”¹⁵¹

¹⁴⁵ ANTUNES, Ricardo. *Os Sentidos do Trabalho - Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. São Paulo: Boitempo Editorial, 2003

¹⁴⁶ DELGADO, Gabriela Neves. *Direito Fundamental ao Trabalho Digno*. 2ª edição. São Paulo: LTr, 2015.

¹⁴⁷ PORTO, Ana Carla Vaz. O toyotismo e a precarização dos direitos trabalhistas. *Revista de Direito do Trabalho* (São Paulo), v. 170, p. 203-220, 2016.

¹⁴⁸ *Ibidem*. Pg. 06.

¹⁴⁹ ALVES, Giovanni. *Trabalho e Subjetividade*. São Paulo: Editora Boitempo, 2011. Pg. 46.

¹⁵⁰ DUTRA, Renata Queiroz. *Do outro lado da linha: Poder Judiciário, Regulação e Adoecimento dos Trabalhadores em Call Centers*. 2014. 293 fls. Dissertação (Mestrado em Direito) - Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2014. Pg. 45.

¹⁵¹ ALVES, Giovanni. *Trabalho e Subjetividade*. São Paulo: Editora Boitempo, 2011. Pg. 66.

Do mesmo modo, argumenta Ana Carla Porto:

“Outro ponto que deixa patente os efeitos nefastos do toyotismo em relação aos trabalhadores é o fato de que este novo sistema exige que o empregado se identifique totalmente com a missão da empresa pela qual foi contratado e assuma como seus os interesses de seu empregador, em detrimento de seus interesses particulares. Em outras palavras, ocorre uma refeudalização das relações sociais de produção, sendo o operário transformado no orgulhoso vassalo de uma firma.”¹⁵²

É por essa razão que o toyotismo depende da ressignificação do próprio discurso no que diz respeito ao mundo do trabalho por meio de uma “novilíngua orwelliana”¹⁵³, como explica Ricardo Antunes:

“Como essa lógica que estamos descrevendo é fortemente destrutiva em relação ao mundo do trabalho, a contrapartida esparramada pelo ideário empresarial tem de ser amenizada e humanizada. É por isso que o novo dicionário ‘corporativo’ ressignifica o autêntico conteúdo das palavras, adulterando-as e tornando-as corriqueiras no dialeto empresarial: ‘colaboradores’, ‘parceiros’, ‘sinergia’, ‘resiliência’, ‘responsabilidade social’, ‘sustentabilidade’, ‘metas’.”¹⁵⁴

Constata-se, portanto, que a crise do fordismo/taylorismo teve como consequência a expansão e consolidação do toyotismo e seu modo flexível de acumulação. É importante destacar que nesse contexto o campo político também passou por importantes mudanças, como foi o caso da eleição de governos de inspiração neoliberal nos países centrais, como Ronald Reagan nos Estados Unidos, Margareth Thatcher no Reino Unido e Helmut Kohl na Alemanha¹⁵⁵.

Assim, aliada a essa nova forma de gestão do trabalho, a legislação protetiva desenvolvida durante a segunda fase do Estado Social passou a ser paulatinamente flexibilizada, sobretudo por meio da expansão das formas flexíveis de contratação, como a terceirização, o contrato zero hora (trabalho intermitente no Brasil) e, mais recentemente¹⁵⁶, o trabalho por meio de aplicativos na Economia Gig. Essas formas de

¹⁵² PORTO, Ana Carla Vaz. O toyotismo e a precarização dos direitos trabalhistas. *Revista de Direito do Trabalho* (São Paulo), v. 170, p. 203-220, 2016. Pg. 06.

¹⁵³ SUPIOT, Alain. *O Espírito de Filadélfia. A justiça social diante do mercado total*. Tradução de Tânia do Valle Tschiedel. Porto Alegre: Sulina, 2014

¹⁵⁴ ANTUNES, Ricardo. *O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital*. São Paulo: Boitempo, 2018.

¹⁵⁵ DELGADO, Gabriela Neves. *Direito Fundamental ao Trabalho Digno*. 2ª edição. São Paulo: LTr, 2015.

¹⁵⁶ ANTUNES, Ricardo. *O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital*. São Paulo: Boitempo, 2018.

contratação contribuem com o aprofundamento do modelo toyotista, pois permitem uma produção cada vez mais flexível em detrimento dos direitos trabalhistas.

Apesar de todo esse contexto de aprofundamento da flexibilização e da exploração do trabalho, Ricardo Antunes e Ruy Braga destacam que parte significativa da literatura especializada afirmava que o avanço das tecnologias da informação e comunicação (TICs), tendo como consequência a suposta emergência de novos e mais qualificados postos de trabalho, culminando com a superação do trabalho degradado, repetitivo e desqualificado do fordismo/taylorismo¹⁵⁷.

Ao contrário dessa perspectiva, esses autores afirmam que o desenvolvimento das TICs e da nova morfologia do mundo do trabalho teve como consequência a consolidação do infotaylorismo como modo de organização do trabalho de múltiplas categorias de trabalhadores ligados às novas tecnologias – entre eles os trabalhadores de *call center*¹⁵⁸. O infotaylorismo consiste na mescla entre o uso de tecnologias do século XXI com condições de trabalho do século XIX, misturando, ainda, “(...) estratégias de intensa e brutal emulação do teleoperador, ao modo da flexibilidade toyotizada, com técnicas gerenciais tayloristas de controle sobre o trabalhador (...)”¹⁵⁹. Ao mesmo tempo que existe a empresa toyotista, que desenvolve tecnologias inovadoras, existem atividades descentralizadas de matizes fordistas e tayloristas que também precisam ser desenvolvidas, como ocorre com o segmento *call center*¹⁶⁰.

É nesse contexto que Ricardo Antunes e Ruy Braga apontam a formação de um novo proletariado de serviços cujas atividades de trabalho são desenvolvidas com base nas novas tecnologias¹⁶¹. É o chamado infoproletariado, que parece se expandir cada vez mais com a progressiva e estrutural precarização do trabalho no século XXI também no contexto da indústria 4.0 e das mais recentes TICs, como ocorre, por exemplo, no trabalho por meio de aplicativos¹⁶².

Nesse contexto, aprofunda-se o abismo de proteção entre os dois extremos da pirâmide social do mundo do trabalho. No topo, existem os trabalhadores

¹⁵⁷ ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009.

¹⁵⁸ *Ibidem*.

¹⁵⁹ *Ibidem*. Pg. 10.

¹⁶⁰ *Ibidem*.

¹⁶¹ *Ibidem*.

¹⁶² ANTUNES, Ricardo. *O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital*. São Paulo: Boitempo, 2018.

“ultraqualificados, que atuam no âmbito informacional e cognitivo”¹⁶³. Na base, os trabalhadores precários, informais e desempregados. No meio, o trabalhador qualificado que pode vir a desaparecer em razão das alterações do contexto econômico e empresarial.¹⁶⁴

É sob essas premissas que a análise do trabalho no segmento de *call centers* e do assédio organizacional nos demais itens deste capítulo será desenvolvida. Antes de encerrar o presente item, entretanto, é essencial ressaltar que, como observa Milena Pinheiro, a temporalidade de todos os processos descritos acima foi distinta no Brasil¹⁶⁵. O pacto social democrata que pautou o Estado Social marcado pelo fordismo/taylorismo, por exemplo, “(...) tinha como sustentação a enorme exploração do trabalho realizada nos países do chamado Terceiro Mundo (...)”¹⁶⁶. No mesmo sentido, a virada neoliberal que ocorreu nos países centrais a partir da década de 1980 “(...) repercutiu de maneira mais contundente no Brasil a partir dos anos 1990”¹⁶⁷ – período marcado pelo crescimento do setor de telecomunicações e do trabalho em *call centers* no Brasil¹⁶⁸.

Apesar dessa observação, o toyotismo, o infotaylorismo e o infoproletariado são categorias presentes no mundo do trabalho do Brasil contemporâneo, conforme será visto nos próximos itens deste capítulo.

2.2. O Trabalho em Call Centers no Brasil

Segundo Denise Ziliotto e Bianca de Oliveira, “*Call center* é o lugar onde chamados telefônicos são feitos ou recebidos por operadores em seus postos de trabalho,

¹⁶³ *Ibidem*. Pg. 77.

¹⁶⁴ *Ibidem*.

¹⁶⁵ PINHEIRO, Milena. *Negociação coletiva, Teleatendimento e Gênero: um estudo das convenções coletivas de trabalho do Sinttel-DF de 2009 a 2018*. 2019. 176 fls. Dissertação (Mestrado em Direito) - Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2019.

¹⁶⁶ ANTUNES, Ricardo. *Os Sentidos do Trabalho - Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. São Paulo: Boitempo Editorial, 2003. Pg. 40.

¹⁶⁷ PINHEIRO, Milena. *Negociação coletiva, Teleatendimento e Gênero: um estudo das convenções coletivas de trabalho do Sinttel-DF de 2009 a 2018*. 2019. 176 fls. Dissertação (Mestrado em Direito) - Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2019. Pg. 28.

¹⁶⁸ DUTRA, Renata Queiroz. *Do outro lado da linha: Poder Judiciário, Regulação e Adoecimento dos Trabalhadores em Call Centers*. 2014. 293 fls. Dissertação (Mestrado em Direito) - Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2014.

com o objetivo de apoiar processos de vendas, marketing, serviços ao cliente, suporte técnico ou outra atividade específica.”¹⁶⁹

A partir da década de 1990, o trabalho em *call centers* se expandiu de maneira vertiginosa no Brasil – sobretudo no recém privatizado setor de telecomunicações¹⁷⁰. Entre as razões para esse crescimento do setor de *call centers* (também denominadas de telemarketing ou Centrais de Teleatividades – CTAs¹⁷¹) encontram-se exigências legais e regulamentares, bem como o crescimento do setor de serviços como um todo, o qual necessita dos trabalhadores de *call center* para o desenvolvimento de atividades de atendimento ao cliente, *marketing* e vendas:

“A exigência da ANATEL no sentido de que houvesse atendimento ao cliente dos serviços de telecomunicações, o advento do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), a aprovação do Decreto nº 6.523/2008, que disciplinou o Serviço de Atendimento ao Cliente, além das demandas próprias da dinâmica capitalista com relação a marketing, captação de clientes e oferta de serviços acessórios ao consumidor, fizeram com que a atividade sofresse crescimento significativo.”¹⁷²

Influenciadas pelo modelo toyotista, as empresas de *call center* integravam – e ainda integram – estruturas produtivas em rede, utilizando-se da terceirização de maneira intensa, o que, no contexto geral de expansão do setor terciário no Brasil, culminou com a criação de novos postos de trabalho precários, como explica Renata Dutra:

“Diante do crescimento constatado no setor, efetivamente poderia ter sido colhida, como resultado desse processo de privatização, a criação de postos de trabalho seguros e dignos. No entanto, não foi isso que aconteceu: o deslocamento da mão de obra necessária ao funcionamento do setor para a zona periférica de subcontratações e terceirizações, com redução de custos para o capital, foi o caminho escolhido.”¹⁷³

¹⁶⁹ ZILIOOTTO, Denise Macedo; OLIVEIRA, Bianca de Oliveira. *A organização do trabalho em call centers: implicações na saúde mental dos operadores*. Revista Psicologia: Organizações e Trabalho, v. 14, p. 169-179, 2014.

¹⁷⁰ DUTRA, Renata Queiroz. *Do outro lado da linha: Poder Judiciário, Regulação e Adoecimento dos Trabalhadores em Call Centers*. 2014. 293 fls. Dissertação (Mestrado em Direito) - Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2014.

¹⁷¹ VENCO, Selma. *Centrais de Atendimento: o surgimento dos colarinhos furta-cores?* In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. (Org.). *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009, v. 1, p. 153-172.

¹⁷² DUTRA, Renata Queiroz. *Do outro lado da linha: Poder Judiciário, Regulação e Adoecimento dos Trabalhadores em Call Centers*. 2014. 293 fls. Dissertação (Mestrado em Direito) - Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2014.

¹⁷³ *Ibidem*. Pg. 81.

O modo de organização do trabalho no setor é infotaylorista, o qual, como visto, consiste no uso de tecnologias do século XXI para controlar o tempo e modo de desenvolvimento das atividades laborais – características que remetem ao taylorismo – permeado pelo discurso e tentativa de captura das subjetividades dos trabalhadores próprias do toyotismo¹⁷⁴.

Renata Dutra destaca que o trabalho em *call centers* se caracteriza pela reduzida autonomia dos trabalhadores, por meio do intenso controle do tempo das ligações e do modo de atendimento (por meio de scripts inflexíveis), bem como através da redução do tempo de trabalho ocioso¹⁷⁵. Tudo isso se operacionaliza com uso de TICs, como por exemplo o aparelho de distribuição automática de ligações (DAC), “(...) que faz uma seleção dos funcionários que estão há mais tempo ociosos, colocando-os sistematicamente em ação”¹⁷⁶.

Nesse contexto, partindo de pesquisa empírica desenvolvida em empresa do setor, Selma Venco define o sistema eletrônico de vigilância e controle das atividades laborais (denominado de “ilha de monitoração” na empresa em questão) como um verdadeiro panóptico eletrônico¹⁷⁷. Esse sistema de vigilância é tão central para o modo de produção no setor de *call centers* que chega a ser chamado por um dos gerentes das empresas pesquisadas de a “menina dos olhos” da empresa.¹⁷⁸

Outra prática de controle produtivo comumente adotada no setor é a restrição ao uso do banheiro. Essa prática é resultado de uma cultura empresarial de que os intervalos intrajornada legais e regulamentares são os únicos momentos em que o trabalhador pode deixar o posto de trabalho, como explica Renata Dutra:

“A lógica empresarial controladora e maximizadora da extração do trabalho pretende que seja[m] essa[s] a única pausa dos operadores durante sua jornada de seis horas. Por essa razão, compreende a própria possibilidade de os trabalhadores interromperem suas atividades para utilizar o banheiro durante a jornada como uma perturbação indesejada do processo produtivo. E, em regra, leem a própria iniciativa de satisfazer necessidades fisiológicas como uma forma de resistência dos trabalhadores, por meio

¹⁷⁴ ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009.

¹⁷⁵ DUTRA, Renata Queiroz. *Do outro lado da linha: Poder Judiciário, Regulação e Adoecimento dos Trabalhadores em Call Centers*. 2014. 293 fls. Dissertação (Mestrado em Direito) - Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2014.

¹⁷⁶ *Ibidem*. Pg. 87

¹⁷⁷ VENCO, Selma. *Centrais de Atendimento: o surgimento dos colarinhos furta-cores?* In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. (Org.). *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009, v. 1, p. 153-172.

¹⁷⁸ *Ibidem*.

de burla ao sistema de trabalho (a ida ao banheiro, no telemarketing, parece ser tachada como ‘fazer cera’).”¹⁷⁹

Trata-se de prática de flagrante instrumentalização do sujeito trabalhador, que desconsidera a importância de sua integridade física e psíquica. Além disso, a restrição ao uso do banheiro pode ocasionar episódios de extremo constrangimento. Nesse sentido, é pertinente reproduzir trecho de entrevista conduzida em pesquisa empírica reproduzida por Cinara Rosenfield:

“Teve um dia que ela tava atendendo, ela tava precisando muito ir ao banheiro, e ela pediu para usar a pausa, só que tem que ligar e pedir: ‘Posso fazer a minha pausa?’ E é constrangedor, tu quer ir ao banheiro e pede: ‘Posso fazer particular?’ ‘mas tem fila, pra que que tu quer?’ ‘Quero ir ao banheiro.’ E ela não tava aguentando, há horas que ela tava pedindo e eles não tavam liberando; e ela urinou na roupa, no trabalho, lavou o chão, a cadeira, a roupa. (operador 2)”¹⁸⁰

Cumprе destacar que, de acordo com o regulamento específico do setor (Anexo II da Norma Regulamentar 17 do MTE – NR 17/MTE), o intervalo obrigatório para repouso e alimentação presente no art. 71 da CLT é acrescido de 15 para 20 minutos¹⁸¹. Além disso, os trabalhadores também devem dispor de duas pausas (no caso de jornada de seis horas diárias) que se integram a sua jornada, devendo ocorrer fora do posto de trabalho¹⁸². Muito embora não haja restrição expressa quanto ao uso do banheiro no regulamento em questão, quando as pausas legais e regulamentais são o único momento em que o trabalhador pode utilizar o banheiro (quando essas pausas são respeitadas), sob pena, em

¹⁷⁹ DUTRA, Renata Queiroz. *Do outro lado da linha: Poder Judiciário, Regulação e Adoecimento dos Trabalhadores em Call Centers*. 2014. 293 fls. Dissertação (Mestrado em Direito) - Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2014. Pg. 93.

¹⁸⁰ ROSENFELD, Cinara. A identidade no trabalho em call centers: a identidade provisória. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. (Org.). *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009, v. 1, p. 173-186.

¹⁸¹ ANEXO II da NR 17/MTE: 5.4.1.1. A instituição de pausas não prejudica o direito ao intervalo obrigatório para repouso e alimentação previsto no §1º do Artigo 71 da CLT. 5.4.2. O intervalo para repouso e alimentação para a atividade de teleatendimento/telemarketing deve ser de 20 (vinte) minutos. Trata-se de um acréscimo de cinco minutos ao intervalo de quinze minutos previsto no § 1º do art. 71 da CLT. Isso porque a própria norma regulamentar acima estabelece a jornada regular de seis horas por dia para o trabalhador de *call center*.

¹⁸² ANEXO II da NR 17/MTE: O tempo de trabalho em efetiva atividade de teleatendimento/ telemarketing é de, no máximo, 06 (seis) horas diárias, nele incluídas as pausas, sem prejuízo da remuneração. (...) 5.4. Para prevenir sobrecarga psíquica, muscular estática de pescoço, ombros, dorso e membros superiores, as empresas devem permitir a fruição de pausas de descanso e intervalos para repouso e alimentação aos trabalhadores. 5.4.1. As pausas deverão ser concedidas: a) fora do posto de trabalho; b) em 02 (dois) períodos de 10 (dez) minutos contínuos; c) após os primeiros e antes dos últimos 60 (sessenta) minutos de trabalho em atividade de teleatendimento/telemarketing.

alguns casos, de urinar-se, constata-se a importância da tutela do Poder Judiciário no caso em análise.

O objetivo central de todos esses mecanismos (info)tayloristas de controle do tempo e do desenvolvimento das atividades de trabalho é a redução do custo do trabalho e, em última instância, o lucro, como afirma Rui Braga:

“Em última instância, trata-se de um tipo de trabalho que testemunha como nenhum outro a taylorização do trabalho intelectual e do campo da relação de serviço: uma comunicação instrumental sob a coerção do fluxo informacional e prisioneira do script, tendente a transformar o teleoperador em uma espécie de autômato inquieto. Os objetivos são claros: multiplicar as operações e diminuir seus custos por meio da redução do estatuto da comunicação à condição de pura instrumentalidade.”¹⁸³

Para além de todos esses instrumentos objetivos de controle do trabalho, entretanto, existem também instrumentos de controle e captura da subjetividade do trabalhador – aspecto central do toyotismo que permeia o trabalho em *call centers*.

Entre esses instrumentos pode-se mencionar as chamadas ilhas de produção, que consistem em “(...) células ou ilhas [que] deveriam produzir baseadas em trocas entre os membros, responsabilidade compartilhada e salários vinculados a produção (...)”¹⁸⁴. Para atingir as metas de produção, porém, é preciso aumentar a produtividade de todos os trabalhadores, de modo que esse sistema obtém o engajamento coletivo e o comprometimento do obreiro, que – pessoalmente interessado no aumento da produção – fiscaliza seus próprios colegas de trabalho. Nesse sentido, Giovani Alves:

“Deste modo, o toyotismo utiliza o “espírito de equipe” como estímulo psíquico fundamental. Através do *team*, o toyotismo simula um ideal de civilização proposto a todos operários ou empregados. Este ideal (ou meta) confere um sentido global à sua ação.

Na medida em que o comprometimento do trabalhador é estimulado pela pressão coletivamente exercida pela equipe de trabalho, temos, portanto, outro elemento da ‘exploração do trabalhador pelo trabalhador’. O primeiro, como já salientamos, era dado pelas novas formas de pagamento vinculado a bônus salariais. O trabalhador era carrasco de si mesmo. O segundo é a pressão coletiva exercida pela equipe de trabalho. Nesse caso, o carrasco dos trabalhadores é o próprio coletivo de trabalho constituído pelo capital.”¹⁸⁵

¹⁸³ BRAGA, Ruy. *A vingança de Braverman: o infotaylorismo como contratempo*. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. (Org.). *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009, v. 1, p. 59-88. Pg. 71.

¹⁸⁴ FARIA, H.X.; ARAÚJO, Maristela Dalbello. *Uma perspectiva de análise sobre o processo de trabalho em saúde: produção do cuidado e produção de sujeitos*. Saúde e Sociedade (USP. Impresso) JCR, v. 19, p. 429-439, 2010. Pg. 431

¹⁸⁵ ALVES, Giovanni. *Trabalho e Subjetividade*. São Paulo: Editora Boitempo, 2011. Pg. 137.

Embora a origem das ilhas de produção remeta ao trabalho nas fábricas (como muitas das características do modelo toyotista), trata-se de instrumento cuja lógica¹⁸⁶ também é utilizada no segmento de *call centers* através da fixação de metas compartilhadas por toda a equipe, de modo que a remuneração do obreiro aumenta conforme as metas sejam alcançadas. Sob o discurso de cooperação e trabalho em equipe, o que ocorre é a instrumentalização da subjetividade do trabalhador.

Ruy Braga explica como esse fenômeno se desenvolve no segmento em questão:

E isso porque a cooperação se encontra fortemente vinculada às metas impostas externamente pelas empresas (contratante e contratada) a esses funcionários. apesar de a natureza imanente desse trabalho ser individual, sem o esforço combinado de todos as metas dificilmente são alcançadas. Isso significa um comprometimento do indivíduo com a equipe e uma forte cooperação traduzida em apoio mútuo e, se possível, inexistência de faltas. Para não haver comprometimento da meta quando um teleoperador eventualmente se ausenta, os demais procuram suprir a falta do colega por meio de um reforço no ritmo do trabalho

Esse sistema de controle da subjetividade obreira também se opera a partir da adoção da já examinada novilíngua toyotista. É para amenizar todo esse cenário de exploração e assegurar um período permanência no emprego minimamente sustentável que o trabalhador é estimulado a se ver como o “dono de si mesmo” e único responsável pelo seu destino e bem-estar.

Segundo Selva Venco, o segmento de *call centers* também é marcado por um recorte de sexo (mulheres), orientação sexual (homossexuais) e gênero (transgêneros)¹⁸⁷. No que concerne as mulheres, os estereótipos sociais de “boa ouvinte” e “delicada” se aliam a busca dos gestores por trabalhadores submissos e obedientes – características frequentemente tidas como comuns entre as mulheres¹⁸⁸. Renata Dutra, a partir da mesma perspectiva, afirma que apenas nas posições mais “nobres” do segmento de *call centers*, como vendas e gerências, são predominantemente ocupados por homens¹⁸⁹.

¹⁸⁶ A divisão dos trabalhadores de *call center* em mais de uma equipe não é estritamente necessária, uma vez que esse método toyotista de controle e de engajamento pode se desenvolver a partir da fixação de uma meta coletiva, cujo alcance depende do comprometimento de toda a grande equipe de trabalhadores.

¹⁸⁷ VENCO, Selma. *Centrais de Atendimento: o surgimento dos colarinhos furta-cores?* In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. (Org.). *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009, v. 1, p. 153-172.

¹⁸⁸ *Ibidem*. Pg. 161.

¹⁸⁹ DUTRA, Renata Queiroz. *Do outro lado da linha: Poder Judiciário, Regulação e Adoecimento dos Trabalhadores em Call Centers*. 2014. 293 fls. Dissertação (Mestrado em Direito) - Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2014. Pg. 93.

Quanto aos trabalhadores homossexuais e transgêneros, a discriminação e a marginalização social suportada por esses grupos são apontadas por Selma Venco como razões para sua integração ao contingente de trabalhadores de *call center*, pois por trás do telefone essas pessoas se invisibilizam aos olhos do cliente, evitando as consequências da discriminação:

“a observação dos locais de trabalho indica a constituição de um espaço que abriga esse segmento da população que, comumente, sofre discriminações em outros setores da economia, em especial na prestação de serviços vis-à-vis, da mesma forma que outros observados nas empresas como negros, obesos, portadores de necessidades especiais, ou seja, pessoas que não correspondem ao ideário estético ditado pela sociedade de consumo.”¹⁹⁰

O setor de *call centers* parece se aproveitar de todas as circunstâncias sociais, para obter trabalhadores submissos. Por isso, além desse recorte de identidade, o setor também procura trabalhadores em situação de vulnerabilidade, e que tem extrema necessidade do emprego (como jovens oriundos de classes desfavorecidas, mães solteiras, mulheres que retornam ao mercado de trabalho)¹⁹¹. Desse modo, as práticas abusivas supracitadas encontram menos resistência.

A combinação de todos esses fatores resulta no intenso adoecimento físico (lesões por esforço repetitivo – LERs, distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho – DORTs e problemas relacionados a fala e audição, por exemplo) e psíquico (quadros de estresse, depressão e síndrome do pânico, entre outras patologias) dos trabalhadores de *call center*. Após uma análise abrangente de estatísticas nacionais e do Distrito Federal, Renata Dutra conclui que os trabalhadores em questão adoecem de maneira muito mais frequente que outros trabalhadores do setor de serviços¹⁹². A autora alerta, ainda, que as mulheres – que, como visto, compõem a maioria de trabalhadores do setor – encontram-se especialmente vulneráveis:

“A “coincidência” entre uma organização do trabalho que mescla os padrões gerenciais tayloristas/fordistas com a nova captura da subjetividade que é

¹⁹⁰ VENCO, Selma. *Centrais de Atendimento: o surgimento dos colarinhos furta-cores?* In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. (Org.). *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009, v. 1, p. 153-172.

¹⁹¹ *Ibidem*. A autora também afirma que trabalhadores jovens são selecionados em razão de suas ausências de vínculos com o sindicalismo tradicional, o que contribui com a aceitação dos abusos.

¹⁹² DUTRA, Renata Queiroz. *Do outro lado da linha: Poder Judiciário, Regulação e Adoecimento dos Trabalhadores em Call Centers*. 2014. 293 fls. Dissertação (Mestrado em Direito) - Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2014. Pg. 93.

característica do pós-fordismo e um trabalho eminentemente feminino, em si, é fator de adoecimento físico e psíquico das trabalhadoras. Ao acrescer ao ônus suportado pelas trabalhadoras em razão dessa forma de organização do trabalho a cumulação do trabalho doméstico, as empregadas do setor têm suportado um encargo físico e psíquico preocupantes.”¹⁹³

Cinara Rosenfield faz uma observação similar ao analisar os resultados de entrevistas realizadas no setor:

Há uma forte pressão por vendas, sob ameaça constante de demissão. Alguns operadores chegam a mencionar o termo assédio moral. É exigida submissão irrestrita às regras, sem canal de discussão. a pressão se traduz empiricamente por casos frequentes de depressão (até um caso de suicídio dentro do espaço físico da empresa foi relatado) e LER.¹⁹⁴

Esse adoecimento é a principal razão pela qual Ruy Braga e Renata Dutra falam no chamado ciclo do teleoperador: período “(...) entre 20 e 24 meses que abrange desde a contratação do teleoperador até o seu ‘descarte’ pela empresa”¹⁹⁵:

“Aliás, o ciclo ao qual o trabalhador está submetido é bastante conhecido pelas empresas: em geral, são necessários dois a três meses de experiência para se tornar proficiente no produto. Trata-se, como observado, de um período estressante, pois o desempenho exigido dificilmente é alcançado pelo teleoperador ainda inexperiente. Após esses primeiros meses, o trabalhador encontra-se apto a alcançar as metas: advém um período de, aproximadamente, um ano, ao longo do qual ele obtém certa satisfação residual no trabalho em razão de dominar o produto. É o momento em que o teleoperador apresenta seu melhor desempenho, sendo reconhecido pela empresa por meio de brindes, da escolha de destaque da semana com foto na parede, de pequenas festas ao final da jornada de trabalho etc. (...) No entanto, o endurecimento das metas, a rotinização do trabalho, o despotismo dos coordenadores de operação, os baixos salários e a negligência por parte das empresas em relação à ergonomia e à temperatura do ambiente promovem o adoecimento e alimentam o desinteresse pelo trabalho. Nessa fase, o teleoperador deixa de “dar o resultado”, sendo, então, demitido e substituído por outro, que recomeçará o mesmo ciclo.”¹⁹⁶

Nesse contexto, Cinara Rosenfield ressalta a produção de um pequeno exército de reserva no setor, por meio de pré-contratações coletivas e posterior treinamento do grupo,

¹⁹³ *Ibidem*. Pg. 112.

¹⁹⁴ ROSENFELD, Cinara. *A identidade no trabalho em call centers: a identidade provisória*. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. (Org.). *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009, v. 1, p. 173-186.

¹⁹⁵ DUTRA, Renata Queiroz. *Do outro lado da linha: Poder Judiciário, Regulação e Adoecimento dos Trabalhadores em Call Centers*. 2014. 293 fls. Dissertação (Mestrado em Direito) - Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2014. Pg. 93.

¹⁹⁶ BRAGA, Ruy. *A política do precariado: do populismo à hegemonia lulista*. São Paulo: Boitempo, 2012.

que é colocado à espera¹⁹⁷. Com o passar dos meses, os trabalhadores são progressivamente contratados, conforme os teleoperadores efetivos atravessam o ciclo acima descrito¹⁹⁸. Essa circunstância, como muitas das outras citadas neste item, revela que as empresas do setor conhecem o caráter abusivo de suas práticas de gestão, e utilizam do assédio como um instrumento estrutural de aumento de produtividade imediata.

Essa é a característica definidora do objeto de estudo central desta pesquisa: o assédio organizacional. Cumpre, portanto, examinar essa categoria no último grande item deste capítulo.

2.3. Assédio Organizacional em Perspectiva

O propósito deste tópico é examinar a categoria do assédio organizacional, diferenciando-a de outras modalidades de assédio, bem como discutindo seu modo de desenvolvimento e consequências – sobretudo no segmento de *call center* (item 2.3.1). Posteriormente, examina-se o tratamento jurídico adequado do fenômeno (item 2.3.2.), tendo em vista as premissas teóricas desenvolvidas no Capítulo 01 e as observações sobre o mundo do trabalho neste Capítulo 02.

2.3.1. Assédio Organizacional, Ideologia Gerencialista e o Segmento de *Call Centers*

Segundo Valéria Dias, o assédio organizacional consiste na “(...) violência institucionalizada e naturalizada na estratégia de gestão, cuja função é advertir o trabalhador acerca da necessidade de dedicação ilimitada e de sujeição pessoal à organização empresarial, sob pena de exclusão”¹⁹⁹. Para a autora, o assédio organizacional se configura a partir da presença de dois elementos: a) o elemento objetivo, que consiste

¹⁹⁷ ROSENFELD, Cinara. *A identidade no trabalho em call centers: a identidade provisória*. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. (Org.). *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009, v. 1, p. 173-186.

¹⁹⁸ *Ibidem*.

¹⁹⁹ DIAS, Valéria Oliveira. *A Dimensão Socioambiental do Direito Fundamental ao Trabalho Digno: uma análise a partir do assédio organizacional dos bancos no Distrito Federal*. 2019. 254 fl., il. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2019. Pg. 156.

nos “(...) atos hostis continuados, prolongados no tempo, repetitivos”²⁰⁰; e, b) o elemento subjetivo, que “(...) se manifesta pela ofensa à dignidade do sujeito trabalhador”²⁰¹.

Valéria Dias ressalta a presença de elementos comuns na prática do assédio organizacional, como por exemplo: intencionalidade, dificuldade para se defender, ou danos à saúde; são prescindíveis para a configuração do assédio – mas sua presença deverá refletir na mensuração do dano ao patrimônio do trabalhador²⁰². No mesmo sentido, Renato Muçouçah afirma que a configuração da prática do gênero assédio moral (incluindo tanto sua modalidade individual como a organizacional) não depende da constatação da ocorrência de dano suportado pelo trabalhador²⁰³. O autor ressalta, no entanto, que o dano extrapatrimonial – seja ele moral, psíquico ou existencial – é uma consequência frequente das práticas de assédio, e deverá ser indenizado pelo empregador²⁰⁴.

Cabe distinguir o assédio moral organizacional (também conhecido como assédio moral coletivo, ou assédio moral ambiental²⁰⁵) do assédio moral interpessoal ou individual. Tanto o assédio moral organizacional como o assédio moral individual são espécies do gênero mais amplo do assédio moral.

No assédio organizacional, entretanto, “(...) a prática assediadora decorre de verdadeira política de gestão empresarial”²⁰⁶. Trata-se de prática que tem como objetivo o aumento da produtividade imediata – e, conseqüentemente, do lucro – ainda que em detrimento dos direitos de personalidade e da saúde do trabalhador no longo prazo. É por isso que Valéria Dias trata do assédio organizacional como uma verdadeira estratégia de gestão, percebida pelos trabalhadores como uma característica da empresa em prol da produtividade, que é naturalizada através do discurso ideológico toyotista²⁰⁷.

²⁰⁰ *Ibidem*. Pg. 156.

²⁰¹ *Ibidem*. Pg. 156.

²⁰² *Ibidem*.

²⁰³ MUÇOUÇAH, Renato de Almeida Oliveira. *Assédio Moral Coletivo nas Relações de Trabalho: uma análise sob a perspectiva dos direitos humanos fundamentais dos trabalhadores*. 232 fl. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade de São Paulo, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2009.

²⁰⁴ *Ibidem*.

²⁰⁵ BATISTA, Hugo Fidelis; ROCHA, C. J.; PORTO, L. V. *Assédio Moral no meio ambiente de trabalho: causas, conseqüências e responsabilização*. REVISTA DE DIREITO DO TRABALHO (SÃO PAULO), v. 190, p. 63-77, 2018

²⁰⁶ *Ibidem*. Pg. 03.

²⁰⁷ DIAS, Valéria Oliveira. *A Dimensão Socioambiental do Direito Fundamental ao Trabalho Digno: uma análise a partir do assédio organizacional dos bancos no Distrito Federal*. 2019. 254 fl., il. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2019.

Já o assédio moral individual “(...) é aquele que envolve a relação direta entre indivíduos”²⁰⁸. Nesse caso, a violência não é estrutural ou organizacional, mas meramente individual. Evidente que o empregador também será o responsável imediato pela indenização decorrente de eventual dano, pois responde pelas ações de seus prepostos.

Renato Mouçakah também distingue o assédio moral individual do assédio sexual:

A reiteração dos atos está presente em ambas, é verdade, mas o assédio sexual requer uma conduta específica do agressor: motivações com interesse sexual, praticando condutas com vistas à obtenção deste fim. No assédio moral, a perseguição dá-se pelo desrespeito de diversas formas sistematizadas, propiciando a degradação da dignidade da pessoa humana.²⁰⁹

Entre todas essas diferenças conceituais, duas características se destacam na categoria do assédio organizacional: a) seu caráter estrutural; e, c) seu propósito econômico. O empregador se vale do assédio como um instrumento de gestão do trabalho que se pretende normal – apesar de violar direitos extrapatrimoniais de maneira sistemática, como discutido pela literatura supracitada. Nesse contexto, é preciso que o trabalhador se adeque – aceitando as práticas assediadoras – comprometendo, ainda, sua subjetividade, em linha com as exigências do pós-fordismo. Pouco importa se esse modelo é insustentável para o trabalhador no médio ou longo prazo. No caso do segmento de *call centers*, como visto, há um exército de reserva pronto para tomar o lugar do teleoperador cujo ciclo se esgotou.

Vincent de Gaulejac denuncia o caráter abusivo dessas práticas de gestão pós-fordistas pautadas pelo assédio organizacional através da categoria da ideologia gerencialista. O autor sustenta que sob o disfarce da pretensão de objetividade e do discurso maximizador toyotista, a gestão na contemporaneidade adota um grau inédito de instrumentalização do trabalhador. Para além de um simples mecanismo de organização do trabalho, Vincent de Gaulejac afirma que a ideologia gerencialista dominou toda a sociedade capitalista contemporânea, em razão, sobretudo, da ascensão do capital

²⁰⁸ BATISTA, Hugo Fidelis; ROCHA, C. J.; PORTO, L. V. *Assédio Moral no meio ambiente de trabalho: causas, consequências e responsabilização*. REVISTA DE DIREITO DO TRABALHO (SÃO PAULO), v. 190, p. 63-77, 2018. Pg. 03.

²⁰⁹ MUÇOUÇA, Renato de Almeida Oliveira. *Assédio Moral Coletivo nas Relações de Trabalho: uma análise sob a perspectiva dos direitos humanos fundamentais dos trabalhadores*. 232 fl. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade de São Paulo, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2009. Pg. 155.

financeiro e a consequente necessidade de maximizar o lucro das empresas no curto prazo para satisfazer os acionistas.²¹⁰

Vincent de Gaulejac ressalta que os modelos de gestão contemporâneos não consistem em métodos objetivos e impessoais de maximização produtiva, como seus defensores pretendem que eles sejam²¹¹. Segundo o autor:

“Designar aqui o caráter ideológico da gestão é mostrar que, por trás dos instrumentos, dos procedimentos dos dispositivos de informação e de comunicação encontram-se em ação certa visão de mundo e um sistema de crenças. A ideologia é um sistema de pensamento que se apresenta como racional, ao passo que mantém uma ilusão e dissimula um projeto de dominação; ilusão da onipotência, do domínio absoluto, da neutralidade das técnicas e da modelação de condutas humanas (...)”²¹²

A gestão baseada no assédio organizacional possui muitas das características apontadas por Vincent de Gaulejac, pois ela se baseia na naturalização da violência. Como afirma o autor: “É preciso, portanto, admitir que eles [os instrumentos de gestão] ocupam uma função central na empresa; função de tranquilizar diante da incerteza (...) de legitimação diante da ameaça de exclusão”²¹³. O objetivo imediato é obter o comprometimento psicológico do trabalhador – tendo sempre em vista o objetivo mediato (e mais importante) de maximizar os lucros da empresa.

A literatura especializada aponta que as consequências desse modelo de gestão é o adoecimento físico e psíquico do trabalhador, sobretudo em razão do comprometimento do meio ambiente de trabalho²¹⁴. Como visto, o trabalho é um dos principais elementos de formação da identidade do indivíduo²¹⁵, de modo que:

“(...) a forma como o trabalho é organizado, como a gestão do humano é efetivada no ambiente laboral, afeta o funcionamento psíquico do sujeito, conduzindo-o a vivências de prazer ou de sofrimento patogênico, o que pode desencadear o

²¹⁰ GAULEJAC, Vincent de. *Gestão como Doença Social: Ideologia, Poder Gerencialista e Fragmentação Social*. Tradução: Ivo Storniolo. Aparecida, SP: Ideias & Letras, 2007. 338 p.

²¹¹ *Ibidem*.

²¹² *Ibidem*. Pg. 65.

²¹³ *Ibidem*. Pg. 101.

²¹⁴ DIAS, Valéria Oliveira. *A Dimensão Socioambiental do Direito Fundamental ao Trabalho Digno: uma análise a partir do assédio organizacional dos bancos no Distrito Federal*. 2019. 254 fl., il. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2019.

²¹⁵ DELGADO, Maurício Godinho; DELGADO, Gabriela Neves. *Constituição da República e Direitos Fundamentais: dignidade da pessoa humana, justiça social e direito do trabalho*. 4. ed. São Paulo: LTr, 2017.

desenvolvimento das mais variadas patologias de ordem psíquica e psicossomática, além de patologias sociais relacionadas ao trabalho.”²¹⁶

No mesmo sentido, Hugo Batista, Cláudio Jannotti da Rocha e Lorena Porto ressaltam:

O assédio moral adoece o meio ambiente de trabalho, os indivíduos que nele laboram e as demais pessoas ligadas a esses indivíduos. Com esses adoecimentos, o indivíduo assediado passa a projetar o mal sofrido no outro, por meio de novas práticas assediadoras, de meras transferências episódicas de ódio ou, ainda, quando não o projeta, introjeta-o, adoecendo-se psicologicamente (síndromes de pânico, depressão, ansiedade).²¹⁷

Assim, as práticas assediadoras no setor de *call center*, como a restrição ao uso do banheiro, a fixação de metas abusivas e a ridicularização dos trabalhadores que não cumprem com as metas estabelecidas gera patologias físicas, como a LERs e DORTs, e psíquicas, como quadros de estresse e depressão. É importante ressaltar que todas essas práticas têm como pano de fundo a ideologia gerencialista e o discurso maximizador toyotista, como visto no item anterior (item 2.2.)

Valéria Dias salienta que essa circunstância causa prejuízos significativos à sociedade, pois o trabalhador muitas vezes vai tratar dessas patologias pelo sistema público de saúde, além da necessidade de pagamento dos benefícios previdenciários das vítimas afastadas em razão do adoecimento:

“O mais comum, todavia, é a sociedade suportar os prejuízos decorrentes dos danos ambientais laborais, tanto pelo custeio do Sistema Único de Saúde utilizado pelas vítimas quanto pelos benefícios previdenciários percebidos em razão do dano perpetrado à saúde do trabalhador.”²¹⁸

O que ocorre, portanto, é a socialização dos malefícios do assédio organizacional (adoecimento dos trabalhadores) e a privatização dos “benefícios” (aumento a curto prazo de lucro e produtividade) – em flagrante enriquecimento ilícito do empregador perpetrador da violência. Para além da concepção de Direito do Trabalho

²¹⁶ DIAS, Valéria Oliveira. *A Dimensão Socioambiental do Direito Fundamental ao Trabalho Digno: uma análise a partir do assédio organizacional dos bancos no Distrito Federal*. 2019. 254 fl., il. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2019. Pg. 54.

²¹⁷ BATISTA, Hugo Fidelis; ROCHA, C. J.; PORTO, L. V. *Assédio Moral no meio ambiente de trabalho: causas, consequências e responsabilização*. REVISTA DE DIREITO DO TRABALHO (SÃO PAULO), v. 190, p. 63-77, 2018. Pg. 06.

²¹⁸ *Ibidem*. Pg. 51.

constitucionalizado que permeia esta pesquisa, essas externalidades negativas²¹⁹ causadas pelo assédio organizacional são, por si só, razões suficientes para o estabelecimento de uma regulação rígida sobre a questão. Vale lembrar que, assim como os prejuízos sociais, o lucro privado advindo dessa exploração do trabalho se multiplica por todos os trabalhadores vitimados, em razão do caráter estrutural dessa modalidade de assédio.

Por isso, o tratamento jurídico do assédio organizacional, deve levar em conta seu caráter estrutural e, conseqüentemente, multiplicador. Para cada caso individual de assédio organizacional enfrentado pelo Judiciário, provavelmente existem muitos outros ocorrendo em concomitância na empresa. Assim, a tutela individual nos moldes da responsabilidade civil clássica é insuficiente – uma vez que se pauta por parâmetros individuais, em detrimento do caráter coletivo e organizacional dessa prática.

2.3.2. Direito Fundamental ao Trabalho Digno e Regulação do Trabalho – Tratamento Jurídico do Assédio Organizacional

Diante do que foi discutido acima, conclui-se que o adequado tratamento jurídico do assédio organizacional passa necessariamente pela compreensão de seu caráter estrutural e seu propósito lucrativo. Uma concepção de Direito do Trabalho comprometida com o avanço civilizatório e com o direito fundamental ao trabalho digno – especialmente em sua dimensão socioambiental (Capítulo 01) – não pode deixar de pautar sua atuação nessa premissa, sob pena de desconexão com a realidade do mundo do trabalho.

Propõe-se, assim, a aplicação de algumas categoriais jurídicas para a adequada regulação do assédio organizacional no mundo do trabalho – sem qualquer pretensão de esgotar o tema ou oferecer respostas absolutas. Isso porque algumas das questões discutidas neste item são controversas na literatura, de modo que um maior aprofundamento da discussão não encontra espaço nesta pesquisa. Limita-se, portanto, a indicar possíveis institutos a serem aplicados para desestimular e punir o assédio organizacional, tendo sempre em vista a premissa de que se trata de uma violação estrutural e com propósito lucrativo.

²¹⁹ Como visto no Capítulo 01 (item 1.3.2).

De início, destaca-se que o assédio organizacional consiste em um abuso do poder empregatício, consistindo no ilícito civil do abuso de direito:

“Por outras palavras, o empregador, utilizando-se do poder inerente à superioridade que apresenta em contraponto à desigualdade material daquele que vende sua força de trabalho numa relação de emprego em que é possível a dispensa imotivada, pode se exceder em suas prerrogativas legais e contratuais e agir de modo a configurar abuso de direito.”²²⁰

Trata-se, portanto, de um ato ilícito, que, na frequente hipótese de causar um dano ao patrimônio material ou imaterial do trabalhador, deverá ser ressarcido. O poder empregatício, como toda prerrogativa jurídica, deve ser exercido a partir dos limites de suas finalidades. Nas palavras de Renato Mouçakah:

“Desta feita aquele que, em exercício regular de direito, excede as limitações sociais ou econômicas a este impostas, incorre em ato ilícito, aferível objetivamente, prescindindo da avaliação de dolo ou culpa. O abuso ocorre quando o exercício do direito realizar-se de forma ostensivamente contrária aos ditames da justiça, ofendendo frontalmente a finalidade para a qual foi concebido
Desta forma, o abuso do poder diretivo do empregador (prerrogativa conferida a este por força dos artigos 2º e 3º da Consolidação das Leis do Trabalho), o desvio de sua finalidade econômica ou social, ou ainda a violação de qualquer cláusula do contrato de trabalho (como acossar o empregado na tentativa de usurpar-lhe o direito à promoção no emprego, negar-lhe o direito à estabilidade, etc.), constituem atos todos passíveis de responsabilização. Não apenas porque o direito civil é fonte subsidiária formal do direito do trabalho, pelo disposto no parágrafo único do artigo 8º da CLT, mas porque a conceituação de responsabilidade civil, ou de dano (e, conseqüentemente, dano moral) é uma só, tanto para o direito civil quanto para o direito do trabalho.”²²¹

No que concerne à quantificação da indenização em referência, a chamada Lei da Reforma Trabalhista de 2017 (Lei 13.467/2017) estabelece alguns parâmetros a serem utilizados nos casos de dano extrapatrimonial. Entre os parâmetros elencados no art. 223-G encontram-se: os reflexos sociais da conduta (inciso IV); o grau de dolo ou culpa do empregador (inciso VII); e, o esforço efetivo para minimizar a ofensa (inciso IX).

²²⁰ DIAS, Valéria Oliveira. *A Dimensão Socioambiental do Direito Fundamental ao Trabalho Digno: uma análise a partir do assédio organizacional dos bancos no Distrito Federal*. 2019. 254 fl., il. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2019. Pg. 136.

²²¹ MUÇOUÇA, Renato de Almeida Oliveira. *Assédio Moral Coletivo nas Relações de Trabalho: uma análise sob a perspectiva dos direitos humanos fundamentais dos trabalhadores*. 232 fl. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade de São Paulo, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2009.

Com esses parâmetros, a norma abre espaço para o aumento da indenização extrapatrimonial fixada nos casos de assédio organizacional. Isso ocorre porque essa modalidade de assédio decorre da própria gestão do trabalho do empregador, havendo, em muitos casos: a) reflexos sociais negativos, quais sejam: o afastamento de trabalhadores por doenças ocupacionais, que implicam em gastos em benefícios previdenciários e em saúde pública; b) alto grau de culpabilidade, pois trata-se de prática deliberada, e adotada com o objetivo de aumentar a produtividade e lucro; e, c) ausência de esforços para minimizar a ofensa, pois, ao contrário, o assédio organizacional é, por definição, uma característica estrutural da empresa. Muito embora a Lei 13.467/2017 tenha promovido uma série de retrocessos na concretização do direito fundamental ao trabalho digno, como na tarificação do *quantum* indenizatório em danos extrapatrimoniais²²², o rol do art. 223-G, por si, parece oferecer espaço para interpretações comprometidas com o avanço civilizatório

Outra abordagem jurídica de tutela do assédio organizacional é a aplicação do princípio poluidor pagador. Oriundo do direito ambiental, esse princípio estabelece, segundo Felipe Borges e Lise Tupiassu, em síntese, que o poluidor deve arcar com os custos de sua poluição, de modo que esses custos devem refletir no preço de seus produtos²²³. Para os autores esse princípio tem, em sua origem, a dupla finalidade de é: a) tornar os preços dos produtos poluidores condizentes com suas externalidades negativas; e b) combater o dumping ecológico, reduzindo a competitividade dos produtos poluidores²²⁴. Os autores ressaltam que esse princípio possui uma dimensão reparadora e uma dimensão punitiva e preventiva²²⁵.

Com fundamento nesse princípio, pode-se falar, inclusive, na possibilidade de ações reparatórias propostas pela Administração Pública em face dos empregadores “poluidores”, que socializam os custos previdenciários e de saúde pública oriundos do assédio organizacional. Muita embora essa possibilidade encontre dificuldades na

²²² Ver: LIMA, P. H. (2019). A Reparação dos Danos Extrapatrimoniais no Âmbito das Relações Trabalhistas a partir da Reforma Trabalhista: Necessidade de Preservação da Centralidade da Pessoa Humana e Vedação Ao Retrocesso Social. Revista Dos Estudantes De Direito Da UnB, (15), 173 - 197. Disponível em: <http://periodicos.unb.br/index.php/redunb/article/view/22388>

²²³ BORGES, F. G. L.; TUPIASSU-MERLIN, Lise. *Função de Reparação do Princípio do Poluidor-Pagador e o Posicionamento do STJ: Uma Análise Crítica da Questão*. REVISTA DE DIREITO AMBIENTAL, v. 87, p. 17-36, 2017.

²²⁴ *Ibidem*.

²²⁵ *Ibidem*.

quantificação do efetivo dano material suportado pela Administração, pode ser possível que a colaboração de entes públicos e sindicatos seja capaz de quantificar o prejuízo.

Além disso, o assédio organizacional pode ser coibido pela aplicação de indenização punitiva (*punitive damages*), instituto de origem anglo-saxônica que encontra aplicação nos Estados Unidos e na Inglaterra²²⁶.

Marc Walker afirma que entre os fatores relevantes para a aplicação da indenização punitiva na maioria dos Estados dos Estados Unidos encontram-se: a) pré-requisito de admissibilidade; b) padrão de culpabilidade; c) requisito probatório; e, a determinação do quantum indenizatório. O pré-requisito de admissibilidade consiste num dano mínimo e efetivo, não podendo a indenização punitiva incidir sem efetivo prejuízo. O padrão de culpabilidade consiste majoritariamente no dolo ou, culpa grave, de modo que pouquíssimos Estados permitem a indenização punitiva sem esses elementos. Quanto ao requisito probatório, o autor afirma que se consiste em um padrão intermediário entre o Direito Civil e o Direito Penal, adotado por 35 Estados estadunidenses. Por fim, quanto a determinação do *quantum* indenizatório, o autor expõe que múltiplos fatores devem ser levados em consideração, como grau de culpabilidade, gravidade da conduta e capacidade econômica do ofensor, mas sempre levando em consideração as funções punitivas e dissuasivas desta modalidade de indenização.²²⁷

É importante ressaltar que, segundo Marc Walker, a indenização punitiva é uma modalidade autônoma de indenização. Desse modo, é preciso que o julgador fixe a indenização reparatória (*compensatory damages*) para depois determinar a indenização punitiva, tendo em vista as diferenças de propósitos entre ambas as modalidades indenizatórias²²⁸. A aplicação desse instituto no Direito brasileiro é controversa, sobretudo em razão do princípio constitucional da reparação integral. Sua utilização, porém, contribuiria com o desestímulo do assédio organizacional no mundo do trabalho.

Outro mecanismo jurídico importante é a função dissuasória do dano moral, não em sua acepção meramente retórica, mas sim a partir da perspectiva juseconômica de que “(...) os custos dos acidentes devem ser atribuídos àqueles em melhor posição de diminuir

²²⁶ WALKER, M. P. A *O modelo jurídico dos punitive damages nos ordenamentos jurídicos da Inglaterra e dos Estados Unidos*. 2016. 254 fl., il. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Federal de Santa Catarina, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação

²²⁷ *Ibidem*.

²²⁸ *Ibidem*.

os custos sociais do dano (*best cost avoider*)”²²⁹. Isso significa que, considerando que o empregador é a parte em melhor posição (ou mesmo a única parte) para diminuir os custos sociais do assédio organizacional, a ele cabe essa responsabilidade. Assim, é preciso que o *quantum* indenizatório seja suficientemente elevado para dissuadir novas violações²³⁰, inclusive por outras empresas.

Ainda no que concerne à indenização extrapatrimonial, pode-se utilizar a modalidade do dano ambiental (decorrência do princípio poluidor pagador) como mecanismo reparatório, em razão do comprometimento do meio ambiente de trabalho decorrente do assédio organizacional²³¹. Aventa-se, ainda, a possibilidade de cumulação do dano moral com o dano ambiental suportado pelo trabalhador, nos mesmos moldes da conhecida cumulação do dano moral com o dano estético, tendo em vista, sobretudo, que as indenizações tutelam bens jurídicos distintos.

Propõe-se, por fim, o requerimento, por parte dos entes legitimados, de obrigações de fazer específicas que coíbam o assédio organizacional – atacando suas causas. Nesse sentido, Hugo Batista, Cláudio Jannoti da Rocha e Lorena Porto sustentam:

“Assim, é importante a superação da cultura da mera responsabilização monetizada – condenação ao pagamento de indenizações por danos morais –, buscando-se a noção e o dever de cura, de tratamento, de responsabilidade focada na cessação da causa do adoecimento, e não na mera reparabilidade do dano causado.”²³²

Essa opção, no entanto, somente será viável, em regra, nos casos de ações coletivas, pois pela natureza do litígio individual trabalhista (que muitas ocorre apenas após o fim da relação de emprego), o trabalhador dificilmente possuirá interesse processual para requerer o fim do assédio. Por isso, é preciso fortalecer os órgãos de fiscalização do trabalho – sobretudo o Ministério Público do Trabalho.

Evidente que o correto raciocínio exposto acima, qual seja: atacar as causas do assédio organizacional, e não apenas seus efeitos (o dano) é essencial para o combate

²²⁹ D’ÁVILA TEIXEIRA, Rafael Carneiro. Eficiência econômica e função dissuasória do dano moral na responsabilidade objetiva. Fl. il. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Federal da Bahia, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2018.

²³⁰ *Ibidem*. Essa conclusão se relaciona com o conceito de dissuasão genérica operado na obra citada.

²³¹ GAMBA, J. C. M. *Responsabilidade Civil Objetiva do Empregador pelos Danos à Saúde do Trabalhador: Visão Constitucional do Meio Ambiente do Trabalho*. Revista de Direito Constitucional e Internacional, v. 18, p. 127-164, 2010.

²³² BATISTA, Hugo Fidelis; ROCHA, C. J.; PORTO, L. V. *Assédio Moral no meio ambiente de trabalho: causas, consequências e responsabilização*. REVISTA DE DIREITO DO TRABALHO (SÃO PAULO), v. 190, p. 63-77, 2018. Pg. 06.

dessa prática. Apesar disso, o objeto de estudo desta pesquisa é a regulação judicial da temática, o que frequentemente faz com que o foco seja o dano, e não o ataque as causas propriamente ditas do assédio organizacional.

Diante de tudo que foi discutido neste capítulo, conclui-se que a adequada regulação do assédio organizacional passa pela compreensão de duas características nessa modalidade de assédio: a) seu caráter estrutural (é um método de gestão e aumento de produtividade); e b) seu propósito lucrativo (ao menos no curto prazo). Por essa razão, é preciso utilizar institutos jurídicos diferentes dos utilizados na tutela do assédio moral individual. É preciso repensar as balizas da responsabilidade civil em casos de assédio organizacional. Essa conclusão será melhor explorada no próximo capítulo.

CAPÍTULO 03 – ASSÉDIO ORGANIZACIONAL NO SEGMENTO DE *CALL CENTERS* E O PADRÃO REGULATÓRIO DO TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

Tendo examinado as premissas teóricas desta pesquisa nos capítulos anteriores, passa-se a análise do principal objeto de estudo desta pesquisa: o padrão regulatório do Tribunal Superior do Trabalho - TST quanto ao assédio organizacional no segmento de *call centers*. Como visto no Capítulo 01, a concepção de regulação do trabalho adotada nesta pesquisa enfoca primariamente a Regulação Pública do trabalho, na qual a jurisprudência do TST assume papel de destaque – em razão do seu papel de Corte de Uniformização.

Considerando, ainda, que o próprio Direito do Trabalho tem o papel de promover o avanço civilizatório – em linha com o direito fundamental ao trabalho digno estabelecido pela Constituição Federal – faz-se necessário que o TST promova uma regulação do trabalho comprometida com esse papel. Evidente que isso não implica em contrariar as limitações ao Poder Judiciário constitucionalmente estabelecidas – como a inércia de jurisdição, por exemplo. Mesmo assim, no âmbito do Direito do Trabalho, é preciso que o órgão superior do Poder Judiciário Trabalhista considere os efeitos de suas decisões para além do caso concreto.

No que concerne ao assédio organizacional, como visto, é preciso considerar: a) seu caráter estrutural (é um método de gestão e aumento de produtividade); e b) seu propósito lucrativo (ao menos no curto prazo). Essas são as características definidoras dessa modalidade de assédio moral, de modo que ignorá-las, sob o fundamento de que não cabe ao Poder Judiciário pensar nos problemas do mundo do trabalho de maneira mais ampla é deixar de lado o papel do Direito do Trabalho.

É com base nessas premissas que este capítulo tem o propósito de realizar uma análise quantitativa e qualitativa da jurisprudência do TST sobre o assédio organizacional no segmento de *call center*. Destaca-se desde já que a análise quantitativa é menos importante que a qualitativa, uma vez que o número de acórdãos que compõem a população pesquisada não permite realizar afirmações abrangentes sobre as variáveis examinadas (como por exemplo o gênero do reclamante e a decisão do TST quanto à indenização). É na análise qualitativa que o padrão regulatório em questão será analisado

de maneira abrangente. Mesmo assim, a análise quantitativa é relevante, pois revela algumas características da população de acórdãos, bem como serve para identificar a média do *quantum* indenizatório fixado.

3.1. Metodologia

A metodologia utilizada foi a pesquisa documental jurisprudencial²³³, por meio da qual pretende-se identificar o padrão regulatório do TST quanto ao assédio organizacional no segmento de *call center*, especificamente em relação à amostra selecionada. Pretende-se indicar como o TST tutela as violações de direitos causadas pelo assédio organizacional no setor. Busca-se, ainda, identificar quais argumentos são utilizados pela Corte para justificar suas decisões. Examina-se, sobretudo, em linha com o que já foi discutido nos capítulos anteriores, se o TST leva em consideração o caráter estrutural e o propósito lucrativo do assédio organizacional, bem como se essa compreensão conduz a uma tutela diferenciada da controvérsia.

Assim, para selecionar os acórdãos examinados, utilizou-se o sistema eletrônico oficial de pesquisa de acórdãos do TST²³⁴. O argumento de pesquisa inserido no sistema foi: "*call center*" e ("*Assédio organizacional*" OU "*Assédio moral organizacional*" OU "*assédio moral coletivo*"). É dizer, na barra de pesquisa denominada: “Contendo as palavras (e)”, inseriu-se o termo “*call center*” e, na barra de pesquisa denominada “Qualquer das palavras (ou)” inseriu-se os termos: "*Assédio organizacional*", "*Assédio moral organizacional*" e "*assédio moral coletivo*". Todos esses termos foram buscados no inteiro teor de acórdãos proferidos pela Corte.

Esse argumento de pesquisa se justifica pelo de fato de que a nomenclatura adotada pelo TST para se referir ao setor de *call center* é, exatamente, o termo “*call center*”, e não termos como centrais de teleatendimento (CTAs)²³⁵ que é utilizado por parte da literatura especializada. Quanto ao assédio organizacional, optou-se por utilizar

²³³ QUEIROZ, Rafael. *Monografia Jurídica passo a passo*. Rio de Janeiro: Forense. 2015.

²³⁴ Disponível em: <https://jurisprudencia.tst.jus.br/>

²³⁵ A pesquisa do termo “central de teleatendimento” no inteiro teor dos acórdãos alcança apenas 16 resultados no sistema, enquanto a pesquisa do termo “*call center*” obtém 28.567 resultados (acesso em 27.11.2019).

sinônimos, com o “assédio moral organizacional” e “assédio moral coletivo” – para englobar mais acórdãos – uma vez que esta é a categoria central de análise da pesquisa;

Não foi necessário estabelecer um termo inicial de recorte temporal, pois todos os 24 acórdãos identificados pelo sistema foram considerados. O termo final, porém, foi 27.11.2019 – data do encerramento da coleta de dados desta pesquisa. Destaca-se que o acórdão mais antigo identificado foi publicado em 23.08.2013.

Entre os 24 acórdãos identificados, oito foram excluídos por apenas mencionarem o assédio organizacional de maneira lateral, ou por não consistirem de fato em assédio organizacional, e terem sido erroneamente assim classificados pelo Tribunal Regional²³⁶. Na maioria dos casos, foi o Tribunal Regional do Trabalho que classificou a conduta examinada com assédio organizacional, observação que foi frequentemente ignorada pelo TST. Apesar disso, optou-se por manter os acórdãos em questão, pois o não reconhecimento do TST acerca do caráter organizacional do assédio, consiste, por si, em resultado de pesquisa relevante.

Ressalta-se, ainda, que a exclusão ou não de determinado acórdão da população de pesquisa independe do conhecimento formal do recurso pelo TST, uma vez que a maioria das decisões deste tribunal só conhece o recurso para dar-lhe provimento, adotando uma interpretação literal (e largamente superada no processo civil) das hipóteses de cabimento do recurso de revista.

Em um dos acórdãos examinados nesta pesquisa (Processo: ARR - 893-20.2013.5.09.0661), por exemplo, o reclamante recorrente afirma que a empresa de *call center* restringe o uso do banheiro, o que configura assédio. Ainda na etapa de conhecimento do recurso, o órgão julgador afirma, com extensa fundamentação jurídica, que, de fato, a jurisprudência do TST se posiciona pela necessidade de indenizar condutas de restrição ao uso do banheiro, e ressalta que foi o que ocorreu no caso (com base na análise de provas pelo Regional). Assim, o Relator conhece do recurso.

Ao discutir o mérito recursal, porém, o voto condutor do acórdão afirma que o conhecimento do recurso conduz necessariamente ao seu provimento: “Em face do conhecimento do recurso de revista por violação do art. 5º, X, da Constituição Federal,

²³⁶ Os acórdãos identificados pelo argumento de pesquisa, mas excluídos da análise, foram listados na Tabela 01 desta pesquisa, que também inclui as razões para sua exclusão.

seu provimento é medida que se impõe para determinar o pagamento da indenização por danos morais.”²³⁷. Nota-se, assim, certa imprecisão quanto aos juízes de cabimento e mérito do recurso.

Com base nesse posicionamento (que se repete em outros acórdãos analisados), a Corte deixa de conhecer recursos por verificar que não houve violação dos dispositivos legais invocados pelo recorrente. Ocorre que se os dispositivos legais não foram violados, e os óbices estritamente processuais foram superados, significa que o mérito recursal foi examinado, de modo que o recurso é pertinente para análise desta pesquisa²³⁸.

Essa aparente digressão sobre o Direito Processual do Trabalho tem como consequência a conclusão de que mesmo os recursos de revista que não foram conhecidos pelo TST podem ser relevantes para a presente pesquisa – caso a Corte tenha se pronunciado sobre o mérito da questão. A identificação dos acórdãos pertinentes, portanto, independe do conhecimento formal, ou não do recurso.

Destaca-se, assim, que foram excluídos os acórdãos que o TST não examinou a questão de fundo²³⁹. Dessa forma, recursos não conhecidos em razão da impossibilidade de reexame de fatos e provas (Súmula 126/TST) não foram, em regra, examinados²⁴⁰. Do mesmo modo, recursos não conhecidos em razão da aplicação de óbices recursais puramente formais (como por exemplo a ausência de indicação do trecho que consubstancia o prequestionamento) também não foram, no geral, analisados, pois, na

²³⁷ ARR-991-46.2017.5.09.0020, 6ª Turma, Relatora Ministra Kátia Magalhães Arruda, DEJT 04/10/2019. Pg. 29

²³⁸ O professor Barbosa Moreira discutiu essa relevante questão processual em artigo publicado ainda em 1996. Na época, o Supremo Tribunal Federal, possuía um entendimento similar ao TST hoje, tendo em vista a redação literal das hipóteses de cabimento do recurso extraordinário previstas na Constituição Federal (art. 103, III, CF) – que é similar a redação do art. 896 da CLT. Segundo a Carta Constitucional, é cabível recurso extraordinário da decisão em única ou última instância que, por exemplo, “contrariar dispositivo desta Constituição” (art. 103, III, “a” CF). Assim como o TST, o STF entendia que se a Constituição não havia sido contrariada, o recurso não seria cabível. Ocorre que, segundo Barbosa Moreira, quando o Tribunal decide se o recorrente tem ou não razão, ele está ingressando no mérito recursal, e não apenas fazendo um juízo de admissibilidade. Posteriormente, o STF modificou seu entendimento, e hoje, quando o Tribunal decide que não houve violação à Constituição, o recurso extraordinário tem seu provimento negado, apesar de ter sido conhecido. Ver: BARBOSA MOREIRA, José Carlos. *Que significa ‘não conhecer’ de um recurso?* Revista da Academia Brasileira de Letras jurídicas. v. 10, n. 9, p. 191–207, jan./jun., 1996.

²³⁹ Os oito acórdãos excluídos tiveram a justificativa dessa exclusão exposta no anexo 01 desta pesquisa

²⁴⁰ Os processos AIRR - 20711-94.2013.5.04.0402 e RR - 1879-71.2013.5.09.0661 consistiram em exceção a essa regra, uma vez que mesmo com a aplicação do óbice, o TST pronunciou-se de maneira significativa sobre a questão.

maioria dos casos, o TST não se pronunciou sobre o assédio discutido nos autos²⁴¹. Como o objetivo desta pesquisa é verificar o padrão regulatório do TST e os mecanismos de tutela utilizados para combater o assédio organizacional, preferiu-se analisar apenas acórdãos que refletiram algum tipo de posicionamento do TST sobre o tema.

Observe-se, porém, que apesar da inclusão de alguns acórdãos que entenderam pela aplicação de óbices processuais, a maioria dos acórdãos examinados não o fez²⁴²:

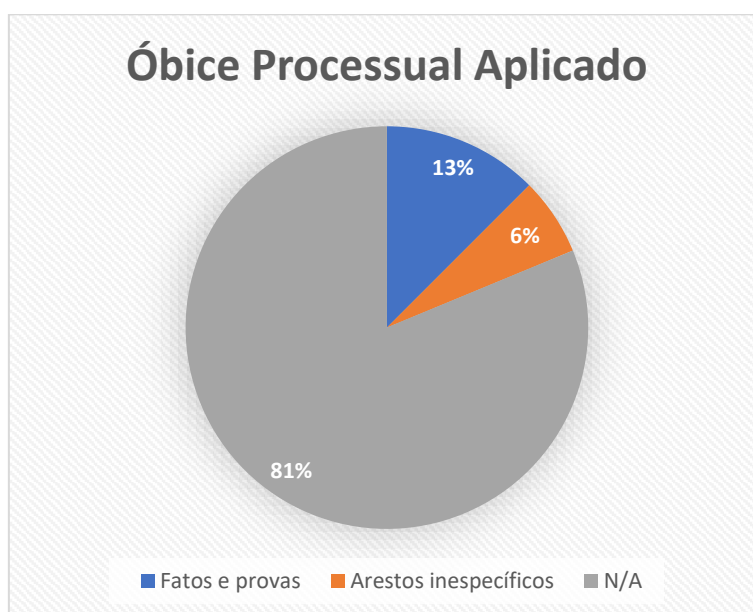


Gráfico 01 (elaboração própria)

Ressalta-se, ainda, que a maioria dos termos que identificam o assédio organizacional (“assédio moral organizacional” e “assédio moral coletivo”) se encontram nos acórdãos recorridos, e se manifestaram na decisão do TST apenas em razão da reprodução de trechos da decisão do Tribunal Regional. Isso porque a maioria dos acórdãos sequer realizou a distinção entre o assédio moral organizacional (identificado muitas vezes pelo Regional) e o assédio moral individual. Optou-se, porém, por manter esses acórdãos no conjunto de decisões analisadas, pois eles refletem o padrão regulatório do TST sobre o tema – muito embora nestes casos a Corte tenha deixado de reconhecer o caráter estrutural dessa modalidade de assédio.

²⁴¹ O único processo examinado cujo conhecimento foi negado por aplicação de óbice processual formal foi o ARR - 1805-94.2013.5.09.0021. O óbice aplicado foi a inespecificidade dos acórdãos utilizados como fundamento para o dissenso jurisprudencial. Ocorre que apesar da aplicação deste óbice, a Corte também se pronunciou de maneira suficiente sobre o assédio discutido nos autos.

²⁴² Destaca-se que, como visto, o não conhecimento fundamentado na discordância das razões de mérito recursal não foi considerado como óbice processual na elaboração deste gráfico. Ver nota de rodapé 238.

Registra-se, por fim, que as principais variáveis observadas, bem como as justificativas para a exclusão de determinado acórdão, encontram-se nos anexos desta pesquisa.

3.2. Análise Quantitativa

Passa-se, assim, ao exame quantitativo dos acórdãos selecionados. Como visto, o número de acórdãos examinado (16 acórdãos) não permite, por si só, conclusões quantitativas abrangentes acerca de características específicas dos julgados, como por exemplo o gênero do reclamante – em razão do número reduzido da amostra, tendo em vista o universo de quase 30 mil acórdãos proferidos pelo TST sobre o segmento de *call centers*²⁴³. Mesmo assim, esse exame é relevante para conhecer melhor as características da amostra, e, ainda, para lançar as bases da análise qualitativa desta pesquisa.

Apesar disso, constata-se que os acórdãos analisados refletiram algumas das características consagradas do segmento de *call center* apontadas pela literatura, como por exemplo, a predominância de trabalhadoras do gênero feminino:

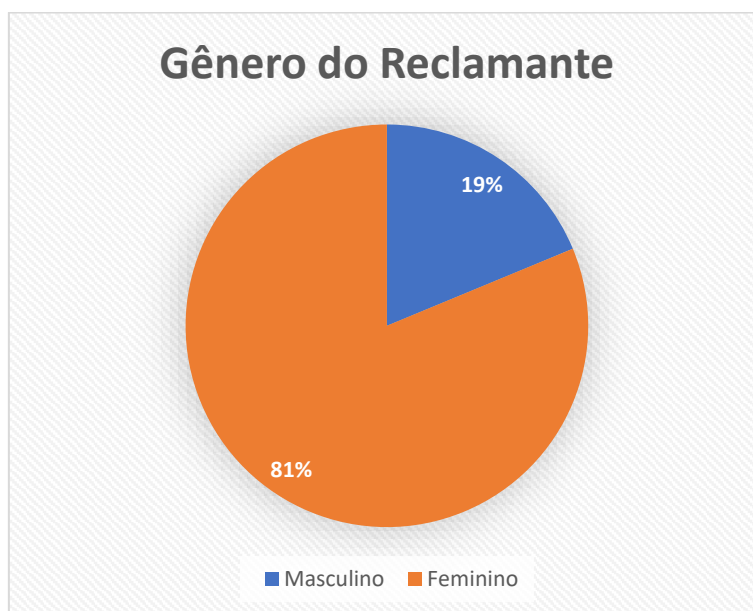


Gráfico 02 (elaboração própria)

²⁴³ A pesquisa do termo “*call center*” no sistema do TST obteve 28.567 resultados (acesso em 27.11.2019).

Da mesma forma, todos os acórdãos examinados se referiram ao uso de *call centers* no setor de serviços, sobretudo no setor de telecomunicações. Essa observação encontra-se em consonância com literatura explorada no Capítulo 02, que situa a expansão do trabalho em *call centers* no Brasil no contexto do crescimento do setor de serviços a partir da década de 90²⁴⁴.

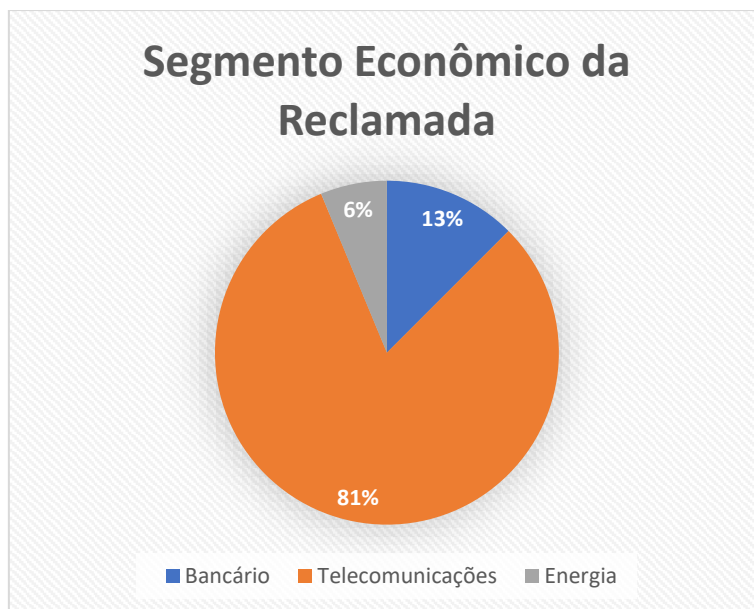


Gráfico 03 (elaboração própria)

A presente análise quantitativa adquire maior relevância no que se refere ao conteúdo decisório dos acórdãos. Quanto a esse conteúdo decisório, de início, destaca-se que o valor médio das indenizações extrapatrimoniais²⁴⁵ foi de R\$ 8.886,67 (oito mil oitocentos e oitenta e seis reais e sessenta e sete centavos). Acredita-se que esse valor foi parcialmente distorcido em razão da presença na amostra de um único julgado (AIRR - 267200-51.2009.5.02.0064) em que o TST manteve a indenização de R\$ 50.000 (cinquenta mil reais) fixada no Tribunal origem - em razão do não conhecimento do recurso patronal no capítulo da quantificação de danos extrapatrimoniais por falta de

²⁴⁴ DUTRA, Renata Queiroz. *Do outro lado da linha: Poder Judiciário, Regulação e Adoecimento dos Trabalhadores em Call Centers*. 2014. 293 fls. Dissertação (Mestrado em Direito) - Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2014.

²⁴⁵ Neste cálculo não foi incluído o Processo RR - 1314-56.2014.5.09.0020, pois apesar de o TST ter constatado a presença de ato ilícito em razão da ocorrência de assédio, a Corte determinou que o Tribunal Regional do Trabalho fixasse a indenização com base na prova dos autos.

prequestionamento²⁴⁶. A média das indenizações extrapatrimoniais após o julgamento do TST sem incluir esse caso foi de apenas R\$ 5.950,00.

As indenizações variaram, em regra, entre R\$ 2.000,00 (dois mil reais) e R\$ 15.000,00 (quinze mil reais). Observe-se, nesse sentido, gráfico que excluiu a indenização de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) pelas razões acima expostas:

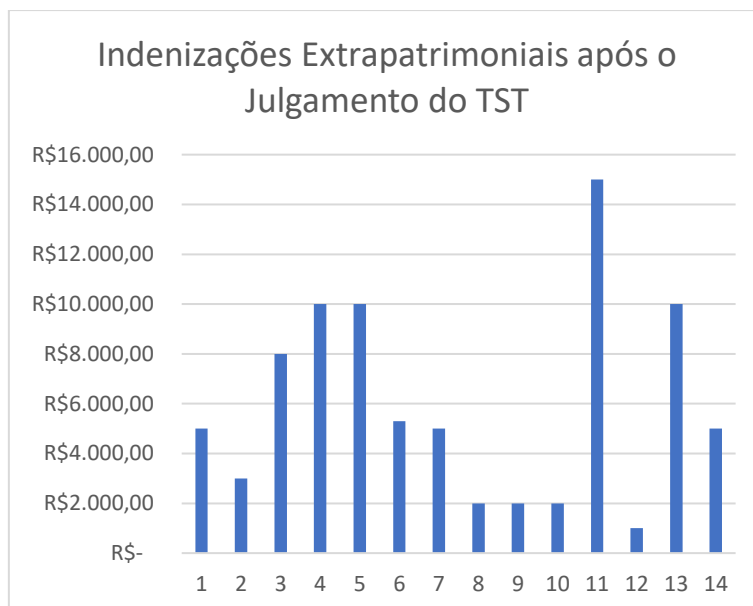


Gráfico 04 (elaboração própria)

Esses resultados encontram-se em consonância com outros levantamentos jurisprudenciais já realizados pela literatura. Em pesquisa desenvolvida em 2014, Renata Dutra examinou os acórdãos do TST que tratavam do segmento de *call centers* de forma abrangente (sem atenção específica ao assédio organizacional)²⁴⁷. A autora identificou que as indenizações extrapatrimoniais fixadas pela Corte variavam, em regra, entre R\$ 3.000 (três mil reais) e R\$ 15.000 (quinze mil reais). Isso indica que, pelo menos no quantum indenizatório, não há uma atenção especial do TST ao caráter organizacional dessa modalidade de assédio. Isso porque a Corte fixa indenizações com valores similares a violações de direitos de natureza distinta, como o assédio moral individual e a

²⁴⁶ Esse julgado foi incluído na amostra pois o TST se manifestou acerca da ocorrência de assédio, mantendo a decisão do Tribunal Regional de origem por concordar com a presença de ato ilícito. Quanto a quantificação de danos, porém, o recurso não foi conhecido.

²⁴⁷ DUTRA, Renata Queiroz. *Do outro lado da linha: Poder Judiciário, Regulação e Adoecimento dos Trabalhadores em Call Centers*. 2014. 293 fls. Dissertação (Mestrado em Direito) - Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2014.

ocorrência de doenças ocupacionais, que não possuem, em regra, o caráter estrutural e o propósito lucrativo do assédio organizacional.

Quanto às condutas discutidas e seu enquadramento, ou não, como assédio, verifica-se que a restrição ao uso do banheiro se repetiu em muitos dos acórdãos analisados. Acredita-se que isso se deu em razão da facilidade de constatação dessa modalidade de assédio, bem como devido a jurisprudência do TST de que tal prática consiste em ato ilícito (conforme será discutido na análise qualitativa).

Da mesma forma, verificou-se a forte presença de cobrança abusiva de metas, que consiste em condutas como: a ridicularização dos trabalhadores que não alcançam as metas estabelecidas e o uso de megafones no ambiente de trabalho para “motivar” os trabalhadores a alcançar as metas. Observe-se:

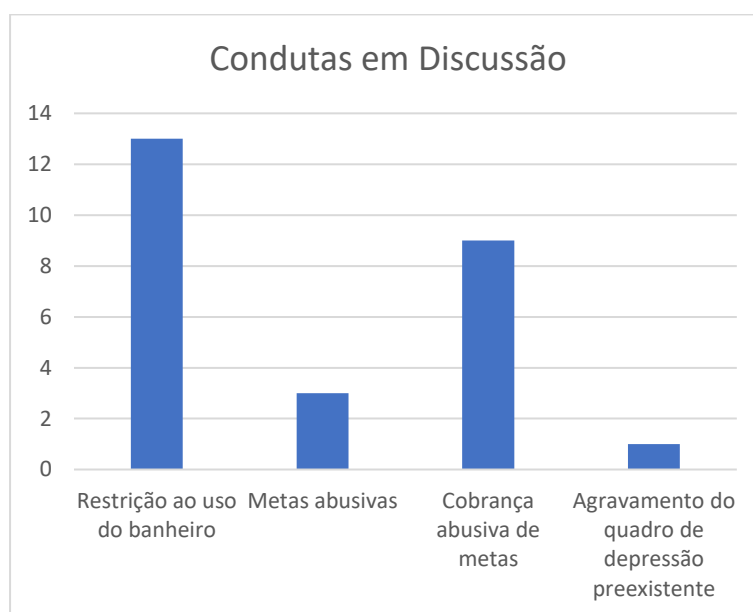


Gráfico 05 (elaboração própria)

Em alguns casos, falou-se também no estabelecimento de metas abusivas, as quais não poderiam ser alcançadas sem o comprometimento excessivo do trabalhador com a produção. Nos dois casos em que se discutiu o estabelecimento de metas abusivas, porém, também se examinou a restrição ao uso do banheiro ou a cobrança abusiva de metas. Isso indica que a alegação de metas abusivas, por ser de difícil constatação, vem acompanhada de outras alegações.

No que concerne ao resultado da decisão do TST, constata-se que na maioria dos casos (57 por cento) o pleito recursal em análise (seja de majoração ou redução da

indenização) foi rejeitado. Por outro lado, a parcela de pleitos providas foi significativa (43 por cento), o que aparentemente contradiz conhecidas críticas da doutrina de que a jurisprudência defensiva da Corte impediria a reforma de decisões de 2º grau equivocadas. Ocorre que tendo em vista o argumento de pesquisa utilizado (conforme exposto na metodologia – item 3.1.), é provável que os acórdãos que deram provimento a pretensão recursal tenham sido superdimensionados. Isso porque certamente existem muitos outros acórdãos que rejeitaram o recurso que tratava do assédio organizacional no segmento de *call centers*, mas sem mencionar nenhum dos termos pesquisados em seu inteiro teor, de modo que não foram incluídos no conjunto de decisões examinadas²⁴⁸.

Observe-se gráfico que discrimina as decisões do TST nos acórdãos selecionados quanto a indenização extrapatrimonial:



Gráfico 06 (elaboração própria)

Entre todos os resultados quantitativos examinados neste item, o mais relevante para os propósitos dessa pesquisa é o padrão do montante de indenização extrapatrimonial fixada pela Corte. *Da leitura de todos os acórdãos examinados, constata-se que o TST utiliza apenas o mecanismo da indenização extrapatrimonial para tutelar as violações de direito advindas do assédio organizacional.* Não foram encontrados, por exemplo,

²⁴⁸ Trata-se, de fato, de uma limitação da metodologia de pesquisa. Ocorre que não existem sistemas que identifiquem os termos utilizados no recurso da parte dirigido ao TST, de modo que a pesquisa por meio das alegações da parte, embora seja, em tese, mais completa, seria impossível de ser realizada.

acórdãos da Corte que tratassem sobre a determinação de obrigações de fazer para que o empregador cesse as práticas assediantes. Desse modo, o quantum indenizatório torna-se ainda mais relevante, por ser o principal mecanismo de tutela utilizado pelo TST.

3.3. Análise Qualitativa

Passa-se, assim, à análise qualitativa dos acórdãos selecionados. De início, cada um dos acórdãos será examinado de maneira individual – em ordem crescente de data de publicação. Posteriormente, considerações gerais sobre o padrão regulatório do TST serão expostas, tendo, em vista, sobretudo, as premissas estabelecidas no Capítulo 02 acerca do enquadramento jurídico do assédio organizacional.

No processo **ARR - 346-60.2013.5.09.0020**²⁴⁹ a reclamada pretendia a redução da indenização fixada em acórdão condenatório que determinou o pagamento de R\$ 5.000 (cinco mil reais) em razão do assédio organizacional – consubstanciado na restrição ao uso do banheiro e na cobrança abusiva de metas. O TST estabeleceu que o valor da indenização depende do exato prejuízo suportado pela vítima, variando, ainda, de acordo com o grau de culpabilidade do ofensor e da condição econômica das partes. Trata-se de argumento que se repete em quase todos os casos examinados, mas que muitas vezes não implica em adequada investigação do grau de culpabilidade – que é frequentemente mais intenso nos casos de assédio organizacional do que nos casos de assédio moral individual.

No caso em questão, o TST entendeu por manter o valor da indenização fixada pelo Tribunal Regional, por considerar que foi demonstrado a ocorrência de restrição ao uso do banheiro e uso de megafone para divulgar a produtividade dos trabalhadores. Em caso extremamente similar²⁵⁰, porém, a Corte fixou indenização no valor de R\$ 15.000 (quinze mil reais), conforme será examinado. Evidente, porém, que esse aumento não poderia ocorrer no caso em exame, pois não houve recurso do trabalhador.

²⁴⁹ ARR-346-60.2013.5.09.0020, 3ª Turma, Relator Ministro Alberto Luiz Bresciani de Fontan Pereira, DEJT 19/06/2015

²⁵⁰ RR-1515-72.2013.5.09.0088, 2ª Turma, Relator Ministro José Roberto Freire Pimenta, DEJT 18/12/2015

No processo **AIRR - 20711-94.2013.5.04.0402**²⁵¹ a empresa reclamada requereu a exclusão da condenação pela indenização extrapatrimonial. O Tribunal Regional entendeu pela ocorrência de assédio organizacional em razão da ocorrência de restrição ao uso do banheiro, bem como cobrança e fixação de metas abusivas. As metas foram consideradas abusivas em razão do fato de que as idas ao banheiro influenciavam diretamente na mensuração do alcance das metas.

Nesse caso o TST reconheceu que o tratamento abusivo qualificado como organizacional pelo Tribunal de origem se dirigia, de fato, à vários trabalhadores – observação que consiste em um avanço no tratamento dado à temática. O voto condutor do acórdão também estabelece a aplicação da **inversão do ônus da prova** aos casos de assédio (seja moral ou organizacional), o que também consiste em mecanismo jurídico importante para a tutela da questão. Muito embora o Tribunal Regional já tenha constatado que o reclamante se desincumbiu de seu ônus de comprovar o assédio no caos em análise, a orientação do TST é muito positiva. Assim, foi mantida a indenização extrapatrimonial no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Já o processo **AIRR - 267200-51.2009.5.02.0064**²⁵² consistiu na atípica hipótese em que o TST manteve a indenização de origem fixada no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais). Isso ocorreu porque o capítulo do recurso da empresa que tratava da quantificação dos danos não foi conhecido em razão da ausência de prequestionamento.

Na hipótese, o Tribunal Regional estabeleceu que a gerência da empresa havia determinado que o trabalhador mantivesse uma lanterna em sua mesa, uma vez que havia ficando último lugar no ranking de produção, de modo que era conhecido como o “lanterninha”. O Tribunal também reconheceu que a gerência divulgava aos trabalhadores que as metas não haviam sido alcançadas em razão da baixa produtividade da reclamante. A Corte de origem, assim, entendeu pela ocorrência do assédio moral organizacional.

O TST manteve a decisão de origem de origem em sua integralidade, sob o fundamento de que os fatos delineados no acórdão recorrido configuraram dano moral.

²⁵¹ AIRR-20711-94.2013.5.04.0402, 2ª Turma, Relator Desembargador Convocado Cláudio Armando Couce de Menezes, DEJT 25/09/2015

²⁵² AIRR-267200-51.2009.5.02.0064, 3ª Turma, Relator Ministro Alberto Luiz Bresciani de Fontan Pereira, DEJT 11/03/2016

Nada foi dito, entretanto, acerca do caráter organizacional do assédio. Com efeito, mesmo que o TST reconhecesse essa questão, não seria possível estabelecer outras formas de tutela, em razão da inércia de jurisdição. Ocorre que essa ausência de reconhecimento do assédio organizacional como modalidade de assédio distinta do assédio moral individual é uma constante entre a maioria dos acórdãos, de modo que precisa ser ressaltada.

No que concerne ao processo **ARR - 1805-94.2013.5.09.0021**²⁵³ a reclamante pretendia o aumento da indenização extrapatrimonial no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais) fixada pelo Regional, em razão do assédio organizacional manifestado através da cobrança abusiva de metas (uso de megafone pelos supervisores com o fulcro de aumentar a produtividade dos empregados).

A reclamante alagava em seu recurso que a indenização deveria em razão da ocorrência de restrição ao uso do banheiro. O Tribunal, no entanto, se limitou a registrar que, embora a jurisprudência do TST de fato entenda que a restrição ao uso do banheiro consiste em ato ilícito, a origem constatou que esta não havia sido comprovada no caso. Apesar disso, a indenização de R\$ 1.000,00 apenas referente a cobrança abusiva de metas é demasiado reduzida. Mesmo assim, o TST não poderia aumentá-la pois o recurso de revista da reclamante apenas tratou da restrição ao uso do banheiro.

O recurso de revista, assim como o acórdão em exame, e muitos outros, não articulou o caráter estrutural e o propósito lucrativo do assédio organizacional – especialmente no que concerne a cobrança abusiva de metas (já reconhecida pelo Regional). Isso evidencia que as partes também precisam se atentar às características específicas da modalidade organizacional de assédio moral, para provocar o TST a se manifestar.

No processo **RR - 1515-72.2013.5.09.0088**²⁵⁴ o Tribunal Regional fixou indenização extrapatrimonial no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) em razão da cobrança abusiva de metas (por meio da divulgação do ranking de produtividade dos trabalhadores) e R\$ 10.000,00 (dez mil reais) em razão do descaso quanto à patologia psíquica preexistente que afetava a recorrente. No caso, ambas as práticas consistiram em assédio organizacional, pois o descaso quanto à patologia se deu por meio da recusa da

²⁵³ ARR-1805-94.2013.5.09.0021, 8ª Turma, Relatora Ministra Dora Maria da Costa, DEJT 12/02/2016

²⁵⁴ RR-1515-72.2013.5.09.0088, 2ª Turma, Relator Ministro José Roberto Freire Pimenta, DEJT 18/12/2015

empresa remanejar a recorrente à despeito da apresentação de cartas de recomendação e atestados médicos que recomendavam a mudança de função.

A recorrente pretendia o aumento da indenização. O TST entendeu pela impossibilidade de aumento, sob o fundamento de que o valor fixado na origem seguiu os critérios de razoabilidade e capacidade econômica das partes. Não houve, no caso, menção ao grau de culpabilidade do ofensor. Novamente, o TST não levou em consideração o caráter estrutural do assédio organizacional em sua análise.

No processo **RR - 1478-21.2014.5.09.0020** o TST reafirmou sua jurisprudência de que a restrição ao uso do banheiro consiste em ilícito civil, que dá ensejo à indenização na hipótese de dano ao patrimônio do trabalhador. Ocorre que a reclamante pleiteou o aumento da indenização fixada em apenas R\$ 2.000 (dois mil reais).

O TST afirmou que o valor se encontrava em consonância com os critérios utilizados pela Corte, tais quais: extensão do dano, capacidade econômica das partes, grau de culpabilidade e razoabilidade. Dessa decisão cabem duas observações. a primeira é que este acórdão, ao contrário de muitas outras decisões examinadas, apontou a extensão do dano como critério para fixação do quantum indenizatório. Trata-se de critério de difícil aferição, tendo em vista as subjetividades de cada trabalhador. Outros acórdãos afirmam que o dano em casos de assédio moral e organizacional é *in re ipsa*, ou seja, é presumido em razão da conduta violadora, conforme será discutido.

A segunda observação é que o valor da indenização é reduzido, e destoa das demais acórdãos examinados. No RR - 260-35.2015.5.09.0662²⁵⁵, por exemplo, o valor fixado pelo TST após o recurso da reclamante foi de R\$ 8.000 (oito mil reais). Nesse caso, a única violação de direitos reconhecida também foi a restrição ao uso do banheiro.

O processo **RR - 1314-56.2014.5.09.0020**²⁵⁶, por sua vez, ofereceu uma solução extremamente qualificada para a questão da fixação da indenização em sede de recurso de revista. No caso, o Tribunal de origem decidiu que a restrição ao uso do banheiro consiste em prática produtiva legítima. Baseado nos fatos reconhecidos pelo regional, o TST entendeu que essa prática dá ensejo a indenização, configurando o assédio organizacional. Ao contrário da maioria dos acórdãos aqui examinados, nesse caso o TST

²⁵⁵ RR-260-35.2015.5.09.0662, 3ª Turma, Relator Ministro Alexandre de Souza Agra Belmonte, DEJT 26/04/2019

²⁵⁶ RR-1314-56.2014.5.09.0020, 4ª Turma, Relatora Ministra Maria de Assis Calsing, DEJT 01/12/2017

reconheceu expressamente o caráter estrutural do assédio organizacional, afirmando que o próprio “(...) sistema de gestão adotado pela Reclamada mostra-se danoso aos empregados, porque o expõe a constrangimentos e atenta contra a honra, saúde e dignidade do trabalhador, ensejando reparação indenizatória.”²⁵⁷

Nesse contexto, ao invés de fixar um valor para a consequente indenização extrapatrimonial, o TST determinou o envio dos autos à origem, para que o TRT fixasse um valor conforme a prova dos autos. Essa medida é extremamente cuidadosa, pois, de fato, a Corte de origem tem melhores condições de examinar o que ocorreu no caso e fixar uma indenização que considera, além do caráter estrutural do assédio organizacional, seu propósito lucrativo.

No processo **RR - 1879-71.2013.5.09.0661**²⁵⁸, por sua vez, o TST também reconheceu o caráter organizacional do assédio, que consistiu na restrição ao uso do banheiro. A reclamante, em seu recurso, alegava a ocorrência de outras manifestações do assédio, como a fixação e cobrança abusiva de metas. Essas alegações não foram sequer examinadas pela Corte em razão da impossibilidade de reexame de fatos e provas, uma vez que a origem não reconheceu a ocorrência desses fatos.

Ocorre que apenas com relação a restrição ao uso do banheiro, o Tribunal Regional fixou indenização no montante de apenas R\$ 2.000,00 (dois mil reais), que foi mantida pelo TST apesar da insurgência da recorrente quanto a este ponto específico. Como visto, outros acórdãos examinados fixaram indenizações muito maiores para casos em que “apenas” se reconheceu a restrição ao uso do banheiro.

Se o TST reconheceu o caráter organizacional desse tipo de assédio, deveria ter majorado o *quantum* indenizatório, tendo em vista o caráter estrutural do assédio e seu propósito lucrativo. Muito embora a fixação do valor de uma indenização extrapatrimonial tenha sempre uma dimensão subjetiva, é importante ressaltar que o assédio organizacional é mais grave que o assédio moral individual, não podendo ser tutelado da mesma maneira. Ocorre que o valor foi mantido sob o fundamento de que o TST somente pode modificar o valor da indenização fixado pela origem em casos

²⁵⁷ *Ibidem*. Pg. 03.

²⁵⁸ RR-1879-71.2013.5.09.0661, 8ª Turma, Relatora Ministra Maria Cristina Irigoyen Peduzzi, DEJT 09/03/2018

excepcionais. Assim, embora o TST tenha afirmado que ocorreu assédio organizacional, esse Tribunal não decidiu levando em consideração as características da categoria.

No processo **RR - 1538-74.2015.5.09.0661**²⁵⁹ o TST reformou acórdão que havia julgado improcedente o pedido de indenização por danos morais resultantes da restrição ao uso do banheiro. A jurisprudência do TST sobre a ilicitude da prática foi reafirmada e a Corte estabeleceu o valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) à título de indenização por dano moral. Repisa-se aqui, a crítica a esse valor indenizatório reduzido, tendo em vista as características do assédio organizacional. O TST, na hipótese sequer classificou o assédio em questão como organizacional.

O processo **ARR - 1860-28.2014.5.09.0662**²⁶⁰ é similar ao caso anterior. Na hipótese, o TST também reformou acórdão que havia julgado improcedente o pedido de indenização por danos morais resultantes da restrição ao uso do banheiro. A indenização fixada pela Corte, porém, chegou a R\$ 5.000 (cinco mil reais). Registre-se que o Relator desse julgado foi o mesmo Ministro do julgado anterior, o que revele alguma inconsistência nas decisões, uma vez que os acórdãos foram publicados em datas próximas (o primeiro em 04.05.2018 e o segundo em 15.06.2018). Novamente, ao contrário do Tribunal de Origem, o TST não reconheceu a natureza estrutural do assédio.

No processo **ARR - 168-23.2016.5.09.0662**²⁶¹ o TST reformou mais uma vez um acórdão que julgou improcedente pedido de indenização patrimonial referente a prática de restrição ao uso do banheiro e cobrança abusiva de metas. Existem, porém, duas particularidades nesse acórdão. A primeira consiste no entendimento de que a restrição ao uso do banheiro consiste em dano *in re ipsa*, ou seja: o dano é presumido “(...) sendo desnecessário qualquer tipo de prova para demonstrar o abalo moral sofrido em decorrência da restrição ao uso do banheiro a que o trabalhador estava submetido”²⁶². Trata-se de um entendimento importante, que contribui com a tutela do assédio organizacional, de modo que não faz necessário investigações subjetivas sobre a ocorrência, ou não, de dano extrapatrimonial.

²⁵⁹ RR-1538-74.2015.5.09.0661, 8ª Turma, Relator Ministro Márcio Eurico Vitral Amaro, DEJT 04/05/2018

²⁶⁰ ARR-1860-28.2014.5.09.0662, 8ª Turma, Relator Ministro Márcio Eurico Vitral Amaro, DEJT 15/06/2018

²⁶¹ ARR-168-23.2016.5.09.0662, 2ª Turma, Relator Ministro José Roberto Freire Pimenta, DEJT 05/10/2018

²⁶² *Ibidem*.

A segunda particularidade consiste na quantificação do dano. O acórdão reestabeleceu a sentença, que fixou o dano extrapatrimonial no valor de R\$ 100 (cem reais) por mês, ou fração superior a 15 dias trabalhados pelo reclamante. Tendo em vista a duração do contrato de trabalho, a indenização totalizou R\$ 5.300 (cinco mil e trezentos reais). Esse critério leva em consideração uma questão extremamente relevante para a quantificação do dano, que é tempo que o trabalhador ficou sujeito ao assédio e ao consequente meio ambiente de trabalho inadequado. Mesmo assim, o acórdão do TST não reconheceu o caráter organizacional do assédio, apesar de ter havido ampla discussão nesse sentido no Tribunal de origem.

Já no processo **ARR - 248-58.2015.5.09.0003**²⁶³ o TST negou provimento ao recurso da reclamante, e manteve indenização extrapatrimonial fixada pelo Tribunal Regional no valor de R\$ 10.000 (dez mil reais) em razão da cobrança abusiva de metas realizado pelo empregador. Mais uma vez, o TST não reconheceu o caráter organizacional do assédio, e utilizou como fundamento para a manutenção da indenização o entendimento de que a Corte somente pode modificar o valor fixado pela origem em casos excepcionais.

No processo **ARR - 893-20.2013.5.09.0661**²⁶⁴ o TST majorou a indenização fixada pela origem em razão da restrição ao uso do banheiro e cobrança abusiva de metas. O Tribunal Regional entendeu pela fixação de indenização à título de danos morais no valor de R\$ 2.000 (dois mil reais). O TST, por sua vez, majorou a indenização para R\$ 10.000 (dez mil reais), utilizando como critérios: a) o tempo trabalhado pela reclamante; b) o grau de culpabilidade da empresa; c) a extensão do dano; e, d) os princípios de razoabilidade e proporcionalidade.

Apesar do uso desses critérios, o acórdão não levou em consideração o caráter organizacional do assédio, que foi apontado pelo Tribunal Regional. Nota-se, assim, que muito embora os critérios utilizados tenham sido mais abrangentes do que em outros acórdãos analisados (tendo em vista sobretudo a análise do tempo trabalhado sob a influência do assédio), esse acórdão também não oferece uma tutela jurídica do assédio organizacional que se distinga do assédio moral individual.

²⁶³ ARR-248-58.2015.5.09.0003, 3ª Turma, Relator Ministro Mauricio Godinho Delgado, DEJT 23/11/2018

²⁶⁴ ARR-893-20.2013.5.09.0661, 2ª Turma, Relatora Ministra Maria Helena Mallmann, DEJT 14/12/2018

No processo **RR - 260-35.2015.5.09.0662**²⁶⁵ o TST aumentou a indenização extrapatrimonial fixada pela Corte de origem de R\$ 1.000 (mil reais) para R\$ 8.000 (oito mil reais). A única conduta assediadora discutida foi a restrição ao uso do banheiro. Novamente, não houve menção, pelo TST ao caráter organizacional do assédio.

Os últimos acórdãos indicam que o valor da indenização extrapatrimonial parece ter aumentado com o passar do tempo. Os acórdãos mais recentes fixam indenizações comparativamente maiores para condutas similares. Lembre-se que os acórdãos estão sendo examinados em ordem crescente de sua data de publicação.

No processo **ARR - 209-27.2015.5.09.0661**²⁶⁶ o TST manteve a indenização fixada pelo Tribunal Regional. No caso, a exposição de rankings de metas alcançadas ou não pelos trabalhadores foi considerada ato lícito pelo tribunal de origem, conclusão respaldada pelo TST. A indenização por danos extrapatrimoniais fixada em R\$ 3.000,00 reais foi estabelecida em razão do agravamento do quadro de depressão preexistente da trabalhadora, em função do ambiente de trabalho estressante próprio do trabalho em *call centers*. Novamente, não houve menção ao caráter organizacional do assédio.

No processo **ARR - 991-46.2017.5.09.0020**²⁶⁷, por fim, o TST reformou acórdão que julgava válida restrição ao uso do banheiro para fixar indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. O único critério adotado foi a razoabilidade/proporcionalidade, não havendo menção de outros parâmetros importantes mencionados em outros acórdãos, como a capacidade econômica das partes, o grau de culpabilidade da conduta, e, ainda, o tempo de duração da exposição ao assédio. Não houve, também, menção ao caráter organizacional do assédio, apesar de ter havido discussão nesse sentido na origem.

Passa-se, agora, ao examinar o conjunto dos acórdãos selecionados. Diante de tudo que foi exposto, conclui-se que o padrão regulatório do TST sobre o assédio organizacional é mesmo padrão acerca do assédio moral individual. Os mecanismos jurídicos e os argumentos utilizados pela Corte para tutelar as violações ao meio ambiente de trabalho e à dignidade do trabalhador decorrentes do assédio organizacional no setor de *call centers* se confundem com os mecanismos e argumentos gerais para tutelar as

²⁶⁵ RR-260-35.2015.5.09.0662, 3ª Turma, Relator Ministro Alexandre de Souza Agra Belmonte, DEJT 26/04/2019

²⁶⁶ ARR-209-27.2015.5.09.0661, 4ª Turma, Relator Ministro Guilherme Augusto Caputo Bastos, DEJT 10/05/2019

²⁶⁷ RR-991-46.2017.5.09.0020, 6ª Turma, Relatora Ministra Kátia Magalhães Arruda, DEJT 04/10/2019

violações de direitos decorrentes do assédio moral individual. As características centrais do assédio moral organizacional, quais sejam: sua natureza estrutural e seu propósito lucrativo não são, em regra, mencionadas pela Corte em suas decisões, e mesmo quando o são, não dão ensejo a uma tutela jurídica diferenciada. Na maioria dos casos, foi a Corte de origem que reconheceu a ocorrência de assédio organizacional – e mesmo assim o TST deixou de se pronunciar sobre a questão.

A conclusão de que o padrão regulatório do TST não diferencia o assédio organizacional do assédio moral individual é reforçada pelo fato já discutido de que o *quantum* indenizatório extrapatrimonial nos casos de assédio organizacional nos segmentos de *call center* é bastante similar às indenizações em outros casos.

Assim, o mecanismo utilizado pelo TST para tutelar o assédio organizacional também é a indenização extrapatrimonial por danos morais. Não se constatou nenhuma outra modalidade de indenização extrapatrimonial, como, por exemplo, o já discutido dano ambiental. Destaca-se, que, nesse ponto, o TST está vinculado aos pedidos do reclamante, que, nos acórdãos examinados, se limitou à indenização por dano moral. Em alguns casos, o TST não pôde examinar a questão por falta de provocação, o que conduz à conclusão de que os representantes das partes também precisam se atentar às características centrais do assédio organizacional na formulação de seus pedidos.

No mesmo sentido, não foram discutidos mecanismos como a indenização punitiva, a função dissuasória do dano moral, ou a aplicação do princípio poluidor pagador – por falta de provocação das partes. Os demais mecanismos jurídicos de tutela citados no Capítulo 02, quais sejam, o art. 223-G da Reforma Trabalhista de 2017 e o uso de obrigações de fazer sequer poderiam estar presentes. Isso porque, respectivamente, a Lei 13.467/2017 não estava em vigor na época dos fatos discutidos; e, o trabalhador individual que sai do emprego não possui interesse processual de agir para requerer obrigações de fazer.

Entre os critérios adotados pela Corte para quantificação da indenização, destaca-se o critério relacionado ao tempo que o trabalhador esteve submetido ao assédio. Considerando que o assédio organizacional decorre do modelo de gestão da empresa, faz sentido que a Corte presuma que todo o período da relação de trabalho foi marcado pelo

assédio – desde que ausente alegações e prova em sentido contrário por parte da empresa. Esse critério contribui com a racionalização da fixação do quantum indenizatório.

O TST, em alguns casos, utilizou mecanismos importantes de tutela como a distribuição dinâmica do ônus da prova e o dano *in re ipsa*. Tratam-se de soluções positivas, que contribuem com a adequada tutela do assédio organizacional, uma vez que a prova do dano e do assédio por parte do trabalhador muitas vezes é extremamente onerosa. Ocorre que mesmo nesses casos, o TST não faz a distinção entre o assédio organizacional e o assédio individual baseada nas características centrais daquele.

Ao não levar em consideração o caráter estrutural e o propósito lucrativo do assédio organizacional, porém, o TST legitima a continuidade de uma contradição em termos na regulação dessa modalidade de assédio. *A contradição consiste no fato de que enquanto o assédio organizacional é um instrumento de gestão abrangente do trabalho, que é concebido para ser aplicado para um largo conjunto de trabalhadores, um dos principais mecanismos de combate ao assédio (reclamações trabalhistas propostas pelos trabalhadores examinadas pelo TST) se pauta por critérios jurídicos quase que unicamente individuais.* Se por um lado o empregador lucra em razão do assédio organizacional multiplicado pela quantidade de trabalhadores afetados, pelo outro o TST não considera essa questão ao decidir sobre o tema.

Para além dessa contradição, o padrão regulatório atual do TST, ao tratar o assédio organizacional como um simples assédio individual, parece contribuir com a continuidade do fenômeno da socialização dos custos e privatização dos lucros dessa prática (externalidades negativas) – como visto no Capítulo 02. A sociedade continua arcando com os custos do adoecimento decorrente do assédio por meio das consequentes despesas com saúde pública e previdência social.

Destaca-se, porém, que a atuação de outros atores, como a Administração Pública e os Sindicatos, é essencial para provocar o Poder Judiciário sobre o tema e garantir subsídios para uma decisão que leve em consideração as externalidades negativas decorrentes do assédio organizacional. O trabalhador individualmente considerado não possui condições de fazê-lo. Mesmo assim o TST deveria levar essa questão em consideração em suas decisões, o que não ocorreu mesmo nos casos em que o caráter organizacional do assédio foi reconhecido pela Corte.

CONCLUSÃO

Diante de todo o exposto, conclui-se, em síntese, pela insuficiência do padrão regulatório do TST, na amostra selecionada, quanto ao assédio organizacional no segmento de *call centers*. Isso porque essa modalidade de assédio tem como características centrais o caráter estrutural e o propósito lucrativo – questões que não se encontram presentes no simples assédio moral individual. Apesar disso, o TST não leva essas características em consideração ao decidir sobre casos de assédio organizacional – o que dificulta a concretização do Direito do Trabalho Constitucionalizado, consubstanciado nesta pesquisa pela categoria do direito fundamental ao trabalho digno.

A Corte frequentemente julga casos de assédio organizacional como se assédio moral individual fosse, sem distinguir as duas categorias. Nos casos em que a Corte de fato distingue o assédio organizacional do assédio moral individual, esta não adota mecanismos jurídicos de regulação do trabalho que façam frente as especificidades da categoria. É preciso, portanto, uma modificação no padrão regulatório, tendo em vista os mecanismos jurídicos de tutela apresentados ao final do Capítulo 02.

Faz-se necessário, ainda, enumerar as conclusões depreendidas por capítulo, começando pelo **Capítulo 01**.

01) O Direito do Trabalho tem como traço definidor a proteção dos trabalhadores e a regulação não mercantil do trabalho. Apesar disso, a concretização dos direitos trabalhistas sempre dependerá de custos econômicos por parte do empregador no sistema de produção capitalista. O Direito do Trabalho, portanto, expressa uma aparente contradição: se por um lado busca a desmercantilização do trabalho e o avanço civilizatório, possuindo funções progressistas, por outro, legitima o modelo de produção capitalista por meio de sua função conservadora. Assim, para concretizar direitos trabalhistas faz-se necessário considerar os incentivos econômicos de sua implementação – sempre em consonância com o princípio protetor.

02) Segundo Gabriela Delgado, a Constituição Federal de 1988, ao estabelecer o paradigma do Estado Democrático de Direito no Brasil, positivou também o direito fundamental ao trabalho digno – em linha com a centralidade e dignidade da pessoa humana. Dessa forma, o direito fundamental ao trabalho digno corresponde ao direito a

um “(...) trabalho minimamente protegido”²⁶⁸ pela Constituição. Trata-se de uma escolha jurídica e axiológica realizada pelo constituinte originário, que deve parametrizar toda interpretação do Direito do Trabalho brasileiro, e impõe aos intérpretes e ao legislador um dever de proteção justrabalhista.²⁶⁹

03) Para Valéria Dias, o direito fundamental ao trabalho digno possui uma dimensão socioambiental, que consiste na proteção da pessoa humana trabalhadora, do valor social do trabalho e do meio ambiente de trabalho. Essa conclusão decorre do aspecto social e ambiental da dignidade da pessoa humana reconhecida na Constituição Federal, que passa também a englobar, sobretudo, a proteção ao meio ambiente, incluindo o meio ambiente de trabalho. Faz-se necessário, portanto, considerar os aspectos preventivo (relacionado a redução dos riscos) e repressivo (relacionado a reparação dos danos ao trabalhador) da dimensão socioambiental do direito fundamental ao trabalho digno, seja na interpretação trabalhista ou na produção legislativa.²⁷⁰

04) Para concretizar o direito fundamental ao trabalho digno e sua dimensão socioambiental no sistema capitalista, é preciso considerar as repercussões econômicas dos direitos trabalhistas, e promover incentivos para que o empregador cumpra com a legislação. Esses incentivos não podem consistir na redução de direitos baseada em uma perspectiva puramente econômica e neoliberal. A economia deve, ao contrário, se subordinar ao direito fundamental ao trabalho digno, como impõe a Constituição de 1988.

05) Adota-se, assim, as categorias da regulação econômica baseada em direitos e na solidariedade social, que impõem a consideração de questões econômicas sem ignorar a necessidade de concretizar direitos própria do Direito do Trabalho e do trabalho digno. Para concretizar a proteção do trabalhador – objetivo inegociável do Direito do Trabalho brasileiro – os intérpretes devem, portanto, considerar a promoção de incentivos econômicos para que os empregadores concretizem direitos.

06) Assim como a dimensão socioambiental do direito fundamental ao trabalho digno, essa concepção de regulação do trabalho possui aspectos preventivos, associados

²⁶⁸DELGADO, Maurício Godinho; DELGADO, Gabriela Neves. *Constituição da República e Direitos Fundamentais: dignidade da pessoa humana, justiça social e direito do trabalho*. 4. ed. São Paulo: LTr, 2017. Pg. 67.

²⁶⁹ *Ibidem*.

²⁷⁰ DIAS, Valéria Oliveira. *A Dimensão Socioambiental do Direito Fundamental ao Trabalho Digno: uma análise a partir do assédio organizacional dos bancos no Distrito Federal*. 2019. 254 fl., il. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2019.

a redução do risco, e repressivos, relacionados ao desincentivo de violações trabalhistas por meio da aplicação de penalidades e indenizações.

Chega-se, assim, a enumeração das conclusões do **Capítulo 02**:

01) O binômio fordismo-taylorismo se caracteriza pelo forte controle do tempo e do modo de desenvolvimento do trabalho, com o propósito produção de em massa de produtos de forma centralizada.

02) Com a crise do binômio fordismo-taylorismo e do próprio Estado Social de Direito, as indústrias do capitalismo central passaram a adotar o modelo toyotista, caracterizado pela acumulação flexível de capitais. O toyotismo se caracteriza pela produção sob demanda (*just in time*), desenvolvida de modo horizontal e por meio de trabalhadores polivalentes. A principal característica do modelo toyotista, porém, é a captura da subjetividade do trabalhador, por meio de estratégias como as ilhas de produção e a linguagem do empreendedorismo²⁷¹.

03) O avanço das novas tecnologias, ao contrário do que fora propagado por parte da literatura especializada no final do século XX, não promoveu a emancipação dos trabalhadores, mas sim permitiu o desenvolvimento do infotaylorismo, que alia o controle do tempo e do modo de desenvolvimento do trabalho às TICs²⁷².

04) O trabalho em *call centers* é marcado por esse modelo infotaylorista, aliado a técnicas toyotistas de captura da subjetividade do trabalhador. Muitas das estratégias toyotistas e infotayloristas adotadas nesse segmento produtivo são prejudiciais à saúde física e psíquica do trabalhador²⁷³ – consistindo, ainda, em assédio organizacional.

05) O assédio organizacional consiste no uso da violência como estratégia de gestão, com o intuito aumentar a produtividade dos trabalhadores através de sua sujeição física e psíquica. Para a configuração dessa modalidade de assédio, faz-se necessário o prolongamento da prática no tempo e a ofensa à dignidade do sujeito trabalhador²⁷⁴. O assédio organizacional possui um componente psíquico e ideológico – a partir do uso do

²⁷¹ ALVES, Giovanni. *Trabalho e Subjetividade*. São Paulo: Editora Boitempo, 2011.

²⁷² ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009.

²⁷³ DUTRA, Renata Queiroz. *Do outro lado da linha: Poder Judiciário, Regulação e Adoecimento dos Trabalhadores em Call Centers*. 2014. 293 fls. Dissertação (Mestrado em Direito) - Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2014. Pg. 93.

²⁷⁴ DIAS, Valéria Oliveira. *A Dimensão Socioambiental do Direito Fundamental ao Trabalho Digno: uma análise a partir do assédio organizacional dos bancos no Distrito Federal*. 2019. 254 fl., il. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2019.

discurso toyotista – e tem como características definidoras: a) o caráter estrutural; e, b) o propósito lucrativo.

06) Em razão dessas duas características definidoras, a regulação do trabalho deve combater o assédio organizacional através de instrumentos jurídicos específicos que levem conta essa questão. Este capítulo examinou algumas jurídicas que podem contribuir com esse objetivo (item 2.3.2.), quais sejam: a) aplicação de incisos do art. 223-G da CLT introduzidos pela Reforma Trabalhista de 2017; b) o princípio poluidor pagador; c) a indenização punitiva; d) a função dissuasória do dano extrapatrimonial; e) o dano ambiental e, f) o uso de obrigações de fazer por meio de ações coletivas.

Passa-se, por fim, a enumerar as conclusões referentes ao **Capítulo 03**:

01) A análise quantitativa dos dados empíricos colhidos corroborou algumas observações sobre o segmento *call centers* já consagradas pela literatura especializada, quais sejam: a maior presença de trabalhadoras do gênero feminino; e, a disseminação dos *call centers* no setor de serviços. Além disso, as manifestações de assédio organizacional mais discutidas nos acórdãos examinados consistiram em restrições ao uso do banheiro e cobrança abusiva de metas (a ridicularização dos trabalhadores que não alcançam as metas estabelecidas e o uso de megafones no ambiente de trabalho para “motivar” os trabalhadores a alcançar as metas).

02) Ainda em sede de análise quantitativa, constatou-se que o valor das indenizações extrapatrimoniais fixadas em casos de assédio organizacional é similar aos valores fixados nos casos referentes ao segmento de *call center* em geral (sem atenção especial ao assédio organizacional). Isso indica que, pelo menos no *quantum* indenizatório, não há uma atenção especial do TST às características específicas do assédio organizacional.

03) Análise qualitativa dos acórdãos revelou que os mecanismos jurídicos e os argumentos utilizados pelo TST para tutelar as violações ao meio ambiente de trabalho e à dignidade do trabalhador decorrentes do assédio organizacional no setor de *call centers* se confundem com os mecanismos e argumentos gerais para tutelar as violações de direitos decorrentes do assédio moral individual. As características centrais do assédio moral organizacional, quais sejam: sua natureza estrutural e seu propósito lucrativo não são, em regra, mencionadas pela Corte em suas decisões, e mesmo quando o são, não dão ensejo a uma tutela jurídica diferenciada. Na maioria dos casos, foi a Corte de origem que

reconheceu a ocorrência de assédio organizacional – e mesmo assim o TST deixou de se pronunciar sobre a questão.

04) Para além da atuação específica do TST, faz-se necessário que os representantes dos trabalhadores também levem em consideração as características centrais do assédio organizacional. Isso porque o princípio da inércia veda a atuação de ofício do TST. Desse modo, é preciso que os reclamantes provoquem o Judiciário com pedidos de dano ambiental e estabelecimento de obrigações de fazer (nesse caso por meio de ações coletivas).

05) O atual padrão regulatório do TST sobre a questão consiste numa contradição regulatória: enquanto o assédio organizacional é um instrumento de gestão coletiva do trabalho, os mecanismos jurídicos utilizados pelo TST para sua tutela se pautam por critérios individuais. Isso porque o TST utiliza os mesmos instrumentos jurídicos do assédio moral individual para a tutela do assédio organizacional. É preciso uma mudança nesse padrão regulatório, que deve ser produzida não somente pela evolução do entendimento do TST sobre o tema, mas também pela provocação ativa dos representantes dos trabalhadores.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVES, Giovanni. *Trabalho e Subjetividade*. São Paulo: Editora Boitempo, 2011.

ANTUNES, Ricardo. *Adeus ao trabalho? – Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho*. Campinas: Unicamp, 2002.

_____, Ricardo. *O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital*. São Paulo: Boitempo, 2018.

_____, Ricardo. *Os Sentidos do Trabalho - Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. São Paulo: Boitempo Editorial, 2003.

_____, Ricardo; BRAGA, Ruy. *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009.

BALDWIN, Robert; CAVE, Martin; LODGE, Martin. *Understanding regulation: theory, strategy and practice*. 2ª Ed. Oxford: Oxford university press, 2012.

BARROSO, Luís Roberto. *A constitucionalização do direito e suas repercussões no âmbito administrativo*. In: ARAGÃO, Alexandre Santos de; MARQUES NETO, F. A. (Org.). *Direito Administrativo e seus novos paradigmas*. 2. ed. Belo Horizonte: Fórum, 2016.

BATISTA, Flávio Roberto. *Crítica da tecnologia dos direitos sociais*. São Paulo: Outras Expressões; Dobra Editorial.

BATISTA, Hugo Fidelis; ROCHA, C. J.; PORTO, L. V. *Assédio Moral no meio ambiente de trabalho: causas, consequências e responsabilização*. REVISTA DE DIREITO DO TRABALHO (SÃO PAULO), v. 190, p. 63-77, 2018.

BELTRAMELLI NETO, Silvio; VOLTANI, Julia de C. *Investigação histórica do conteúdo da concepção de Trabalho Decente no âmbito da OIT e uma análise de sua justiciabilidade*. Revista de Direito Internacional, v. 16, p. 166-185, 2019.

BIBLIOTECA DO CONGRESSO DOS ESTADOS UNIDOS. *International Labor Organization Constitution (1919)*. Disponível em: <https://www.loc.gov/law/help/us-treaties/bevans/m-ust000002-0241.pdf>

BORGES, F. G. L.; TUPIASSU-MERLIN, Lis. *Função de Reparação do Princípio do Poluidor-Pagador e o Posicionamento do STJ: Uma Análise Crítica da Questão*. REVISTA DE DIREITO AMBIENTAL, v. 87, p. 17-36, 2017.

BRAGA, Ruy. *A política do precariado: do populismo à hegemonia lulista*. São Paulo: Boitempo, 2012.

_____, Ruy. *A vingança de Braverman: o infotaylorismo como contratempo*. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. (Org.). *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009, v. 1, p. 59-88.

CARVALHO NETTO, Menelick de; SCOTTI, Guilherme. *O Direito do Trabalho e o Estado Democrático de Direito: o individual e o coletivo no exercício da autonomia do trabalhador*. In: DELGADO, Gabriela Neves; PEREIRA, Ricardo José Macêdo de Britto. (Org.). *Trabalho, Constituição e Cidadania: A Dimensão Coletiva dos Direitos Sociais Trabalhistas*. 1 ed. São Paulo: LTr, 2014, v. 1, p. 168-175

CARVALHO NETTO, Menelick de; SCOTTI, Guilherme. *Os Direitos Fundamentais e a (In)Certeza do Direito – A Produtividade das Tensões Principiológicas e a Superação do Sistema de Regras*. 1ª ed. Belo Horizonte: Editora Fórum, 2011.

CESARINO JÚNIOR, Antônio. *Direito Social Brasileiro*. 6ª edição. São Paulo: Martins Fontes. 1970.

COUTINHO, Sayonara Grilo; HORN, Carlos Henrique. *O princípio da proteção e a regulação não-mercantil do mercado e das relações de trabalho*. Revista de Direito do Trabalho (São Paulo), v. nº 132, p. 184-205, 2008.

D'ÁVILA TEIXEIRA, Rafael Carneiro. *Eficiência econômica e função dissuasória do dano moral na responsabilidade objetiva*. Fl, il. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Federal da Bahia, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2018.

DE STEFANO, Valério. *The rise of the "just-in-time workforce": on-demand work, crowdwork and labour protection in the "gig-economy"*. International Labour Office, Inclusive Labour Markets, Labour Relations and Working Conditions Branch. - Geneva: ILO. Conditions of work and employment series; No. 71. 2016. Disponível em: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_443267.pdf

DELGADO, Gabriela Neves. *Direito Fundamental ao Trabalho Digno*. 2ª edição. São Paulo: LTr, 2015.

_____, Gabriela Neves. *O trabalho enquanto suporte de valor*. Revista da Faculdade de Direito. Universidade Federal de Minas Gerais, v. 49, p. 77-97, 2006.

DELGADO, Maurício Godinho; DELGADO, Gabriela Neves. *Constituição da República e Direitos Fundamentais: dignidade da pessoa humana, justiça social e direito do trabalho*. 4. ed. São Paulo: LTr, 2017.

_____, Maurício. *Curso de Direito do Trabalho*. 2016. 15a ed. São Paulo: LTr.

DIAS, Valéria Oliveira. *A Dimensão Socioambiental do Direito Fundamental ao Trabalho Digno: uma análise a partir do assédio organizacional dos bancos no Distrito Federal*. 2019. 254 fl., il. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2019.

DUTRA, Renata Queiroz. *Do outro lado da linha: Poder Judiciário, Regulação e Adoecimento dos Trabalhadores em Call Centers*. 2014. 293 fls. Dissertação (Mestrado em Direito) - Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2014.

_____, Renata Queiroz. *TRABALHO, REGULAÇÃO E CIDADANIA: a dialética da regulação social do trabalho em call centers na Região Metropolitana de Salvador*. 2017. 388 fls. Tese (Doutorado em Direito) - Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2017.

EDELMAN, Bernard. *A legalização da classe operária*. Tradução de Marcus Orione, Flávio Roberto Batista, Jorge Luiz Souto Maior, Pablo Biondi. São Paulo: Boitempo, 2016.

FARIA, H.X.; ARAUJO, Maristela Dalbello. *Uma perspectiva de análise sobre o processo de trabalho em saúde: produção do cuidado e produção de sujeitos*. Saúde e Sociedade (USP. Impresso), v. 19, p. 429-439, 2010.

FELICIANO, Guilherme Guimarães. *Curso crítico do Direito do Trabalho: teoria geral do direito do trabalho*. São Paulo: LTr, 2013.

FENSTERSEIFER, Tiago. *A dimensão ecológica da dignidade humana: as projeções normativas do direito (e dever) fundamental ao ambiente no estado socioambiental de direito*. Dissertação (Mestrado em Ciências Jurídicas e Sociais) – Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Rio Grande do Sul, 2007.

FORGIONI, Paula. *Contratos empresariais: teoria geral e aplicação* - 3ª edição. São Paulo: Thomas Reuters Brasil. 2018.

GAMBA, J. C. M. *Responsabilidade Civil Objetiva do Empregador pelos Danos à Saúde do Trabalhador: Visão Constitucional do Meio Ambiente do Trabalho*. Revista de Direito Constitucional e Internacional, v. 18, p. 127-164, 2010.

GAULEJAC, Vincent de. *Gestão como Doença Social: Ideologia, Poder Gerencialista e Fragmentação Social*. Tradução: Ivo Storniolo. Aparecida, SP: Ideias & Letras, 2007. 338 p.

GUNTHER, Luiz Eduardo. *A OIT e a uniformização das normas trabalhistas*. Revista Eletrônica Tribunal Regional do Trabalho do Paraná, Curitiba, n. 3, v.1, p. 11-78, dezembro, 2011

INNOCENTI, Ricardo; Et Al. *Compliance Trabalhista*. Revista dos Tribunais, v. 979, p. 91, 2017.

MOREIRA, João Carlos; SENE, José Eustáquio de. *Geografia geral e do Brasil: espaço geográfico e globalização*. 5. ed. São Paulo: Scipione, 2012. vol. 2.

MUÇOUÇA, Renato de Almeida Oliveira. *Assédio Moral Coletivo nas Relações de Trabalho: uma análise sob a perspectiva dos direitos humanos fundamentais dos trabalhadores*. 232 fl. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade de São Paulo, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2009.

OLIVEIRA FILHO, Umberto Lucas de. *O mercado de carbono como mecanismo de desenvolvimento sustentável*. Revista dos Tribunais - Nordeste, v. 5, p. 37, 2014.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. *Constituição da OIT e Declaração de Filadélfia*. Disponível em: <https://www.ilo.org/brasil/conheca-a-oit/hist%C3%B3ria/lang--pt/index.htm>

Disponível em: https://www.ilo.org/brasil/convencoes/WCMS_236163/lang--pt/index.htm. Convenção 155.

Disponível em: http://www.trabalhoseguro.com/OIT/OIT_161_servicos_saude.htm. Convenção 161.

Convention, (No. 190). 2019. Disponível em: [https://www.ilo.org/ilc/ILCSessions/108/reports/texts-adopted/WCMS_711570/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/ilc/ILCSessions/108/reports/texts-adopted/WCMS_711570/lang-en/index.htm))

PADILHA, Norma Sueli; PIETRO, Josilene Di. *A contribuição da OIT na construção da tutela internacional do direito ao meio ambiente do trabalho equilibrado*. Revista da Faculdade de Direito - Universidade Federal de Minas Gerais, v. 70, p. 529-559, 2018.

PINHEIRO, Milena. *Negociação coletiva, Teleatendimento e Gênero: um estudo das convenções coletivas de trabalho do Sinttel-DF de 2009 a 2018*. 2019. 176 fls. Dissertação (Mestrado em Direito) - Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2019.

PIOVESAN, Flávia. *Direito ao Trabalho Decente e a Proteção Internacional dos Direitos Sociais*. In: VIANA, Marco Túlio; ROCHA, Cláudio Jannotti da. (Org.). *Como Aplicar a CLT à Luz da Constituição: Alternativas para os que militam no foro trabalhista*. 1ª Ed. São Paulo: LTr, 2016.

PORTO, Ana Carla Vaz. *O toyotismo e a precarização dos direitos trabalhistas*. Revista de Direito do Trabalho (São Paulo), v. 170, p. 203-220, 2016.

PROSSER, Tony. *The Regulatory Enterprise – Government, Regulation and Legitimacy*. Oxford: Oxford Press. 2010.

QUEIROZ, Rafael. *Monografia Jurídica passo a passo*. Rio de Janeiro: Forense. 2015.

RIBEIRO, Ana Carolina; DELGADO, Gabriela Neves. *Os direitos sociotrabalhistas como dimensão de direitos humanos*. Revista do Tribunal Superior do Trabalho, Brasília, p. 199 - 219, 29 jun. 2013.

ROCHA, Júlio Cesar de Sá. *Direito ambiental do trabalho: reflexo da contemporaneidade*. Revista de Direito Sanitário, São Paulo, v. 3, p. 118-133, 2002.

ROSENFELD, Cinara. *A identidade no trabalho em call centers: a identidade provisória*. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. (Org.). *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009, v. 1, p. 173-186.

SOUTO MAIOR, Jorge Luiz. *História do Direito do Trabalho no Brasil. Curso de Direito do Trabalho, Capítulo I - Parte II*. São Paulo: LTr, 2017

SUPIOT, Alain. *O Espírito de Filadélfia*. Tradução de Tânia do Valle Tschiedel. Porto Alegre: Sulina, 2014.

SUSSEKIND, Arnaldo Lopes. *Direito internacional do trabalho*. 2. ed. ampl. e atual. São Paulo: Ed. LTr, 1986.

VENCO, Selma. *Centrais de Atendimento: o surgimento dos colarinhos furta-cores?* In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. (Org.). *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009, v. 1, p. 153-172.

VIEIRA, Iacyr de Aguiar. *A análise econômica da responsabilidade civil - viabilidade jurídica no sistema nacional e o princípio da reparação integral*. Revista dos Tribunais (São Paulo), São Paulo, v. 772, p. 128-143, 2000.

WAKAHARA, R. *Bluewashing, desrespeito aos direitos fundamentais laborais e propaganda enganosa*. Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região, v. 50, p. 165-175, 2017.

WALKER, M. P. A *O modelo jurídico dos punitive damages nos ordenamentos jurídicos da Inglaterra e dos Estados Unidos*. 2016. 254 fl., il. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Federal de Santa Catarina, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, 2016.

ZILIOTTO, Denise Macedo; OLIVEIRA, Bianca de Oliveira. *A organização do trabalho em call centers: implicações na saúde mental dos operadores*. Revista Psicologia: Organizações e Trabalho, v. 14, p. 169-179, 2014.

ANEXO 01: PROCESSOS EXCLUÍDOS DA ANÁLISE

Processo	Data de Publicação	Motivo
Ag-AIRR - 93-04.2014.5.09.0872	26/04/2019	Negou conhecimento ao AIRR por óbice processual (Falta de indicação do trecho que consubstancia prequestionamento),
AIRR - 547-46.2015.5.02.0030	23/03/2018	Negou conhecimento ao AIRR por óbice processual (Fatos e Provas)
ARR - 468-68.2015.5.09.0872	28/06/2019	Negou conhecimento ao AIRR por óbice processual (Fatos e Provas e ausência de indicação do trecho que consubstancia prequestionamento)
RR - 21159-28.2013.5.04.0221	23/08/2013	Não consiste em assédio organizacional.
RR - 915-79.2013.5.09.0014	16/10/2015	Não consiste em assédio organizacional.
RR - 1256-07.2013.5.09.0661	29/03/2019	Negou conhecimento ao RR por óbice processual (Fatos e Provas)
RR - 1366-49.2014.5.09.0021	06/09/2019	Negou conhecimento ao RR por óbice processual (Fatos e Provas)
RR - 21159-28.2013.5.04.0221	06/10/2017	Assédio moral organizacional mencionado lateralmente no acórdão regional. Sequer foi tratado pelo TST.

Processo	Observação
Ag-AIRR - 93-04.2014.5.09.0872	Sequer discutiu a questão do assédio
AIRR - 547-46.2015.5.02.0030	O TRT constatou que não ficou comprovado o assédio alegado no TRT (metas abusivas e ridicularização de quem não bate as metas) sem discutir a questão do assédio.
ARR - 468-68.2015.5.09.0872	Sequer discutiu a questão do assédio
RR - 21159-28.2013.5.04.0221	Termo mencionado lateralmente. Tratou-se de uma ofensa individual do gerente, e não uma característica da empresa.
RR - 915-79.2013.5.09.0014	Termo mencionado lateralmente. Tratou-se de uma ofensa individual do gerente, e não uma característica da empresa.
RR - 1256-07.2013.5.09.0661	Sequer discutiu a questão do assédio
RR - 1366-49.2014.5.09.0021	Sequer discutiu a questão do assédio
RR - 21159-28.2013.5.04.0221	-

ANEXO 02: PLANILHA DE ANÁLISE

Processo	Classe	Data da Publicação no DJET	Relator
ARR - 991-46.2017.5.09.0020	AIRR	04/10/2019	Katia Magalhães Arruda
ARR - 209-27.2015.5.09.0661	AIRR	10/05/2019	Caputo Bastos
RR - 260-35.2015.5.09.0662	RR	26/04/2019	Alexandre Agra Belmonte
ARR - 893-20.2013.5.09.0661	RR	14/12/2018	Maria Helena Mallmann
ARR - 248-58.2015.5.09.0003	AIRR	23/11/2018	Maurício Godinho Delgado
ARR - 168-23.2016.5.09.0662	AIRR	05/10/2018	José Roberto Freire Pimenta
ARR - 1860-28.2014.5.09.0662	AIRR	15/06/2018	Marcio Eurico Vitral Amaro
RR - 1538-74.2015.5.09.0661	RR	04/05/2018	Márcio Eurico Vitral Amaro
RR - 1879-71.2013.5.09.0661	RR	09/03/2018	Maria Cristina Irigoyen Peduzzi
RR - 1314-56.2014.5.09.0020	RR	01/12/2017	Maria de Assis Calsing
RR - 1478-21.2014.5.09.0020	RR	28/04/2017	Maria Cristina Irigoyen Peduzzi
RR - 1515-72.2013.5.09.0088	RR	18/12/2016	José Roberto Freire Pimenta
ARR - 1805-94.2013.5.09.0021	AIRR	12/12/2016	Dora Maria da Costa
AIRR - 267200-51.2009.5.02.0064	AIRR	11/03/2016	Alberto Luiz Bresciani de Fontan Pereira
AIRR - 20711-94.2013.5.04.0402	AIRR	25/09/2015	Cláudio Armando Couce de Menezes

ARR - 346-60.2013.5.09.0020	AIRR	19/06/2015	Alberto Luiz Bresciani de Fontan Pereira
-----------------------------	------	------------	--

Processo	Órgão Julgador
ARR - 991-46.2017.5.09.0020	6ª Turma
ARR - 209-27.2015.5.09.0661	4ª Turma
RR - 260-35.2015.5.09.0662	3ª Turma
ARR - 893-20.2013.5.09.0661	2ª Turma
ARR - 248-58.2015.5.09.0003	3ª Turma
ARR - 168-23.2016.5.09.0662	2ª Turma
ARR - 1860-28.2014.5.09.0662	8ª Turma
RR - 1538-74.2015.5.09.0661	8ª Turma
RR - 1879-71.2013.5.09.0661	8ª Turma
RR - 1314-56.2014.5.09.0020	4ª Turma
RR - 1478-21.2014.5.09.0020	8ª Turma
RR - 1515-72.2013.5.09.0088	2ª Turma
ARR - 1805-94.2013.5.09.0021	8ª Turma
AIRR - 267200-51.2009.5.02.0064	3ª Turma
AIRR - 20711-94.2013.5.04.0402	2ª Turma

ARR - 346-60.2013.5.09.0020	3ª Turma
-----------------------------	----------

Processo	Recorrente	Recorrido
ARR - 991-46.2017.5.09.0020	J. O. M.	Telefônica Brasil S.A.
ARR - 209-27.2015.5.09.0661	G. G. L. C.	Telefônica Brasil S.A.
RR - 260-35.2015.5.09.0662	M. F.	Telefônica Brasil S.A.
ARR - 893-20.2013.5.09.0661	E. D. R. e Global Village Tlecom S.A.	Os mesmos
ARR - 248-58.2015.5.09.0003	F. P. B.	Banco Bradesco S.A.
ARR - 168-23.2016.5.09.0662	A. T. S.	Telefônica Brasil S.A.
ARR - 1860-28.2014.5.09.0662	D. C.	Telefônica Brasil S.A.
RR - 1538-74.2015.5.09.0661	E. T. S.	Telefônica Brasil S.A.
RR - 1879-71.2013.5.09.0661	M. P. F.	Global Village Tlecom S.A.
RR - 1314-56.2014.5.09.0020	J. M. C. V.	Telefônica Brasil S.A.
RR - 1478-21.2014.5.09.0020	G. M. S.; Global Village Telecom LTDA.	Os mesmos
RR - 1515-72.2013.5.09.0088	Global Village Telecom LTDA.	C. C. S. M.
ARR - 1805-94.2013.5.09.0021	L. G. M. P.	Global Village Tlecom S.A.
AIRR - 267200-51.2009.5.02.0064	Banco Santander (Brasil) S.A.	R. C. D.

AIRR - 20711-94.2013.5.04.0402	Rio Grande Energia S.A.	A. G. A.
ARR - 346-60.2013.5.09.0020	J. C. F.	Global Village Tlecom S.A.

Processo	Gênero do Reclamante	Setor Econômico da Reclamada
ARR - 991-46.2017.5.09.0020	Masculino	Telecomunicações
ARR - 209-27.2015.5.09.0661	Feminino	Telecomunicações
RR - 260-35.2015.5.09.0662	Feminino	Telecomunicações
ARR - 893-20.2013.5.09.0661	Feminino	Telecomunicações
ARR - 248-58.2015.5.09.0003	Feminino	Bancário
ARR - 168-23.2016.5.09.0662	Masculino	Telecomunicações
ARR - 1860-28.2014.5.09.0662	Feminino	Telecomunicações
RR - 1538-74.2015.5.09.0661	Feminino	Telecomunicações
RR - 1879-71.2013.5.09.0661	Feminino	Telecomunicações
RR - 1314-56.2014.5.09.0020	Feminino	Telecomunicações
RR - 1478-21.2014.5.09.0020	Feminino	Telecomunicações
RR - 1515-72.2013.5.09.0088	Feminino	Telecomunicações
ARR - 1805-94.2013.5.09.0021	Feminino	Telecomunicações
AIRR - 267200-51.2009.5.02.0064	Masculino	Bancário

AIRR - 20711-94.2013.5.04.0402	Feminino	Energia
ARR - 346-60.2013.5.09.0020	Feminino	Telecomunicações

Processo	Óbice Processual	Condutas assediadoras alegadas/reconhecidas	Valor da Indenização no TST
ARR - 991-46.2017.5.09.0020	N/A	Restrição ao uso do banheiro.	R\$ 5.000,00
ARR - 209-27.2015.5.09.0661	N/A	Agravamento do quadro de depressão preexistente em razão de Metas abusivas; e, Cobrança Abusiva de Metas.	R\$ 3.000,00
RR - 260-35.2015.5.09.0662	N/A	Restrição ao uso do banheiro.	R\$ 8.000,00
ARR - 893-20.2013.5.09.0661	N/A	Restrição ao uso do banheiro. Cobrança abusiva de metas	R\$ 10.000,00
ARR - 248-58.2015.5.09.0003	N/A	Cobrança abusiva de metas.	R\$ 10.000,00
ARR - 168-23.2016.5.09.0662	N/A	Restrição ao uso do banheiro. Cobrança abusiva de metas	R\$ 5.300,00
ARR - 1860-28.2014.5.09.0662	N/A	Restrição ao uso do banheiro.	R\$ 5.000,00
RR - 1538-74.2015.5.09.0661	N/A	Restrição ao uso do banheiro.	R\$ 2.000,00
RR - 1879-71.2013.5.09.0661	Fatos e Provas	Restrição ao uso do banheiro; Metas abusivas; Cobrança abusivas das metas.	R\$ 2.000,00
RR - 1314-56.2014.5.09.0020	N/A	Restrição ao uso do banheiro	N/a
RR - 1478-21.2014.5.09.0020	N/A	Restrição ao uso do banheiro.	R\$ 2.000,00
RR - 1515-72.2013.5.09.0088	N/A	Restrição ao uso do banheiro. Cobrança abusiva de metas	R\$ 15.000,00
ARR - 1805-94.2013.5.09.0021	Arestos inespecíficos	Restrição ao uso do banheiro. Cobrança abusiva de metas	R\$ 1.000,00

AIRR - 267200-51.2009.5.02.0064	N/A	Cobrança abusiva de metas.	R\$ 50.000,00
AIRR - 20711-94.2013.5.04.0402	Fatos e Provas	Restrição ao uso do banheiro. Metas abusivas. Cobrança abusiva de metas.	R\$ 10.000,00
ARR - 346-60.2013.5.09.0020	N/A	Restrição ao uso do banheiro. Cobrança abusiva de metas	R\$ 5.000,00

Processo	Valor da Indenização no TRT	Majoração/Redução da Indanização
ARR - 991-46.2017.5.09.0020	n/a	Deferida a fixação
ARR - 209-27.2015.5.09.0661	R\$ 3.000,00	Indeferida a majoração
RR - 260-35.2015.5.09.0662	R\$ 1.000,00	Deferida a majoração
ARR - 893-20.2013.5.09.0661	R\$ 2.000,00	Deferida a majoração
ARR - 248-58.2015.5.09.0003	R\$ 10.000,00	Indeferida a majoração
ARR - 168-23.2016.5.09.0662	n/a	Deferida a fixação
ARR - 1860-28.2014.5.09.0662	n/a	Deferida a fixação
RR - 1538-74.2015.5.09.0661	n/a	Deferida a fixação
RR - 1879-71.2013.5.09.0661	R\$ 2.000,00	Indeferida a majoração
RR - 1314-56.2014.5.09.0020	n/a	Enviado à origem
RR - 1478-21.2014.5.09.0020	R\$ 2.000,00	Indeferida a majoração
RR - 1515-72.2013.5.09.0088	R\$ 5.000,00	Indeferida a redução

ARR - 1805-94.2013.5.09.0021	R\$ 1.000,00	Indeferida a majoração
AIRR - 267200-51.2009.5.02.0064	R\$ 50.000,00	Indeferida a redução
AIRR - 20711-94.2013.5.04.0402	R\$ 10.000,00	Indeferida a redução
ARR - 346-60.2013.5.09.0020	R\$ 5.000,00	Indeferida a majoração